

Índex

Presentació del projecte.....	2
Resum descriptiu.....	3
Memòria del projecte.....	5
1. Situació prèvia.....	6
2. Objectius.....	8
3. Pla d'acció.....	8
4. Valoració global i avaluació dels resultats.....	14
5. Evidències de resultat.....	15
6. Vies de continuïtat.....	15

PRESENTACIÓ DEL PROJECTE:

Nom del projecte: Documentació de processos i pla de mobilitat de la unitat de consergeria de l'ETSETB

Unitat bàsica: ETSETB. 230

Responsable de la unitat: ELISA PLA SOLER, Cap dels Serveis de Gestió i Suport de l'ETSETB

Persones que han intervingut en el projecte:

Elisa Pla Soler, Cap dels Serveis de Gestió i Suport
Marta Carbonell Formiguera, Cap de l'Àrea de Recursos i Serveis
Ton Aixalà Buira, Responsable dels Serveis de Recepció
Enric Ulibarri Domingo, Responsable de tarda
Ramon Amorós Macau, auxiliar de serveis
Alicia Correa Cano, auxiliar de serveis
Emilio del Peso Ruiz, auxiliar de serveis
Pere Giménez Palleiro, auxiliar de serveis
Joaquim Hernández Aparici, auxiliar de serveis
Ana Maria Marcos Segura, auxiliar de serveis
Teresa Sallés Diego, auxiliar de serveis
Rosa Maria Vaquero Amate, auxiliar de serveis

Resum del projecte:

El present projecte ha sorgit a partir de la formació rebuda des del servei de desenvolupament professional de la UPC, tant del cap de l'àrea com de tots els integrants de l'equip.

La primera fase del projecte sorgeix a partir d'un curs en habilitats directives que realitza la Cap de l'Àrea de Recursos i Serveis.

Prèviament al curs, la Cap de Serveis de Gestió i Suport del centre havia indicat que aquest era un tema a treballar per la consergeria, i a partir d'aquí, neix la primera fase del projecte que va consistir en la documentació de tots els processos de consergeria que es realitzaven des de l'escola, treballant-los i classificant-los per edificis, ja que la unitat de consergeria de l'ETSETB presta servei a diversos departaments vinculats a l'escola, situats en diversos edificis.

Per dur a terme aquest pla, vam haver de coordinar-nos, establir una metodologia, i establir uns objectius que hem descrit amb detall a la memòria explicativa del projecte.

El més important és que vam aconseguir que l'equip comencés a funcionar com a tal, es van establir reunions de treball en equip, es va reforçar la comunicació de l'equip, es van treballar en equip els processos que s'estaven realitzant, es van fer propostes de millora i vam aconseguir que es comencés a treballar més ordenadament.

Inicialment hi va haver certes reticències d'algun dels membres de l'equip que vam haver de vèncer, però aquests mateixos membres de l'equip han reconegut més tard que ha valgut la pena la feina feta i que realment ens ha ajudat molt aquest projecte. Adjuntem també a la part de resultats les aportacions fetes per diversos membres de l'equip valorant l'experiència.

Per abordar aquest treball vam consensuar en primer lloc quins eren els processos que s'havien de definir per cada edifici, en segon lloc quins criteris o metodologia utilitzaríem per definir-los i en tercer lloc quin seria el calendari de realització.

A partir d'aquí es van iniciar els treballs, que van donar com a resultat final el dossier general que adjuntem com a resultat a l'annex 1. Per el nostre treball diari es van realitzar dossiers separats per cada edifici que estan dipositats a les consergeries de cada edifici.

Una vegada finalitzada la primera fase del projecte, la unitat de consergeria va participar en unes sessions de formació organitzades pel servei de desenvolupament professional, a partir de les quals va sorgir la idea de la segona part del projecte.

Com a continuïtat a la feina feta, es va plantejar pel mateix equip de consergeria la realització d'un calendari de mobilitat, a partir del qual es proposa la realització d'intercanvis de mobilitat que es realitzen amb una periodicitat mensual per cada persona de l'equip, per tal de conèixer altres llocs de treball i els processos i tasques que s'hi realitzen.

Amb aquest projecte ens proposàvem augmentar la polivalència de l'equip i l'esperit d'equip al mateix temps que era una oportunitat per revisar la feina feta a la primera fase i millorar-la. L'intercanvi dels llocs de treball implica un aprenentatge i una millora individual al mateix temps que una millora en el funcionament de l'equip.

Aquesta experiència de mobilitat comporta un millor coneixement per part de tots els membres de l'equip dels processos treballats, al mateix temps que significa una oportunitat que persones que no han treballat en ells puguin usar-los i comprovar si es va fer bé la feina de documentació o si cal millorar o especificar millor algun aspecte concret.

D'altra banda, també comporta que es puguin cobrir millor les incidències (baixes, vacances, etc) de l'equip i per tant, és una millora del servei que prestem com a equip. Si tothom ha estat a tots els llocs, quan hi hagi una necessitat serà molt més fàcil cobrir el servei amb eficàcia i eficiència.

Els resultats dels dos projectes han estat molt satisfactoris. A continuació adjuntem la memòria detallada dels projectes i també aportem com a resultats (en els annexos) el dossier final de documentació dels processos, tots els documents de treball que s'han utilitzat així com les valoracions i aportacions fetes per diversos membres de l'equip.

PROJECTE DE DOCUMENTACIÓ DE PROCESSOS I MOBILITAT DE LA UNITAT DE CONSERGERIA DE L'ETSETB

L'equip responsable del projecte és la unitat de consergeria de l'ETSETB que està integrada per un equip de 9 persones, 8 auxiliars de serveis liderats per un responsable dels serveis de recepció i que s'integra al mateix temps dins l'Àrea de Recursos i Serveis de l'ETSETB. Aquesta unitat presta servei a diversos edificis (escola i departaments vinculats): B3-B4-C3-C4-D3-D4-D5

El projecte que presentem s'estructura en dos fases i pensem que ha de continuar encara en una tercera fase. Amb aquest projecte hem pretès millorar la qualitat del servei que prestem i augmentar la polivalència de l'equip.

El calendari global que ha marcat aquest projecte ha estat el següent: (després entrarem en el detall)

Febrer de 2006	Disseny de la primera fase del projecte
Març 2006-Maig 2007	Execució de la primera fase. Documentació de processos
Setembre 07- Desembre2007	Disseny de la segona fase del projecte
Gener 2008- Juny 2008	Execució de la segona fase Calendari de mobilitat

A continuació presentarem la informació detallada corresponent a cadascuna d'aquestes dues fases, especificant la situació prèvia que ens trobàvem abans d'iniciar cadascuna d'elles, els objectius que ens vàrem proposar, les actuacions que vàrem planificar, la metodologia de treball que hem seguit i la valoració global i avaluació dels resultats en cada cas.

Finalment presentarem les vies de continuïtat que creiem que ha de tenir aquest projecte.

1. SITUACIÓ PRÈVIA

Presentem l'anàlisi de la situació prèvia a través de dos quadres DAFO, distingint la situació prèvia a la fase 1 del projecte (Documentació de processos) i la corresponent a la fase 2 del projecte (Pla de mobilitat).

Ho hem intentat plasmar en dos quadres DAFO perquè ens ha semblat més gràfic, entenent que situem com a intern tot allò que és de la pròpia unitat i sobre el que tenim capacitat d'influència, i com a extern tot allò que va més enllà de la pròpia unitat, sobre el que no tenim ara mateix poder d'influència.

Anàlisi de la situació prèvia a la Fase 1 del projecte: **Documentació dels processos**

DEBILITATS No hi ha una documentació dels processos que es duen a terme a la unitat No hi ha bases de dades històriques ni informació numèrica sobre com funcionen els processos de la unitat Manca del coneixement de la tasca dels companys Manca esperit d'equip Falta previsió, planificació i comunicació	AMENACES Servei dispers en diferents edificis i departaments Dificultat de cobrir les baixes que es produeixen de manera que no se'n ressenti el servei Pressions externes dels departaments als que prestem servei
FORTALESES Bona disponibilitat de la major part de l'equip. Bon ambient laboral entre els companys	OPORTUNITATS Nou entorn EEES Noves formes de comunicació i gestió a través de noves tecnologies Noves exigències de qualitat en el servei

Anàlisi de la situació prèvia a la fase 2 del projecte: **Mobilitat de l'equip**

<p>DEBILITATS</p> <p>Falta de previsió i planificació.</p> <p>Estar massa "lligat a la cadira"</p> <p>Encara que els processos ja estan documentats, continua mancant coneixement de les tasques de la resta de l'equip</p> <p>No hi ha dades numèriques sobre el funcionament de la unitat</p>	<p>AMENACES</p> <p>Possibles reticències als canvis dels departaments</p> <p>Continuen havent-hi situacions de baixa que cal cobrir amb eficàcia i eficiència</p> <p>Pressions externes dels departaments als que prestem serveis</p>
<p>FORTALESES</p> <p>Tenim fets els processos.</p> <p>Bona disponibilitat de la major part de l'equip.</p> <p>Bon ambient de treball</p>	<p>OPORTUNITATS</p> <p>Nou entorn EEES</p> <p>Noves formes de comunicació i gestió a través de noves tecnologies</p> <p>Noves exigències de qualitat en el servei</p>

2. OBJECTIUS

A partir de la situació descrita cal abordar els següents objectius:

- Aconseguir documentar tots els processos de la unitat (**Fase 1**)
- Aconseguir una polivalència real de l'equip a través d'una experiència de Mobilitat (**Fase 2**)

- Dissenyar la recollida de dades que ens permetin obtenir els indicadors que mesurin la qualitat dels serveis que estem prestant en cada cas (és la tercera fas que actualment s'està posant en marxa – explicada en **vies de continuïtat**)

3. PLA D'ACCIÓ

1- Pla d'actuacions global fase 1 del projecte: Documentació de processos

OBJECTIU: Tenir documentats tots els processos de la unitat abans de final de curs de 2007

Actuacions	Persones implicades	Responsable de l'acció	Objectiu	Calendari	Resultat/producte
1. Reunió de definició d'àrees/processos de treball	Cap àrea Responsable Unitat Responsable Tarda	Cap d'àrea	Concretar els processos a treballar en cada edifici	1a setmana febrer 2006	-Document amb processos a treballar -Document amb criteris de treball
2. Reunió presentació del treball a l'equip	Cap àrea Responsable Unitat Responsable Tarda Membres Unitat	Cap d'àrea	Presentació i implicació de l'equip en el projecte. Exposició d'objectius	2a setmana febrer 2006	Presentació de la guia de treball i del treball a fer, amb la metodologia a seguir.
3. Reunions de treball processos per equips	Cap d'àrea Responsable Unitat Responsable Tarda Membres unitat (per equips)	Responsable Unitat	Treballar i documentar els processos per els equips implicats en cada edifici	Calendari específic i equip específic per cada procés (març 06-maig 2007)	Calendari específic de treball dels processos per cada edifici
4. Elaboració documentació final de resultat	Cap d'àrea Responsable Unitat Responsable Tarda Membres Unitat	Responsable Unitat	Tenir la documentació final de resultat de tot el treball amb data 31/12/2006	Maig 2007	Processos documentat en tots els edificis el 31/05/2007

En aquesta primera fase l'objectiu final era aconseguir documentar tots els processos de l'àrea. En primer lloc es va fer una reunió de planificació del treball, en la qual, la cap de l'àrea, el responsable de

la unitat i el responsable de tarda van consensuar partint de les funcions de la unitat i de les especificitats pròpies de cada edifici els processos que calia documentar i la metodologia a seguir.

Les funcions pròpies de la unitat són les següents:

- 1-Servei de recepció i atenció als usuaris
- 2-Distribució de documentació i paqueteria
- 3-Recollida, comunicació i seguiment de la resolució d'incidències de neteja, manteniment, seguretat i medi ambient
- 4-Servei de reprografia
- 5-Accés a espais
- 6-Gestió dels taulers d'anuncis

A partir d'aquestes funcions bàsiques varem establir tot el mapa de processos dels diversos edificis als que prestem servei:

Edifici B3:

Servei de recepció i atenció als usuaris
Distribució de documentació i paqueteria
Recollida, comunicació i seguiment de la resolució d'incidències de neteja, manteniment, seguretat i medi ambient
Servei de reprografia
Accés a espais
Gestió dels taulers d'anuncis
Control de reserva de sales
Gestió de claus de l'escola
Control i vigilància de l'edifici
Tràmits administratius propis de la unitat

Edifici B4:

Servei de recepció i atenció als usuaris
Distribució de documentació i paqueteria
Recollida, comunicació i seguiment de la resolució d'incidències de neteja, manteniment, seguretat i medi ambient.
Accés a espais
Gestió dels taulers d'anuncis
Control i vigilància de l'edifici

Edifici C3:

Servei de recepció i atenció als usuaris
Distribució de documentació i paqueteria

Recollida, comunicació i seguiment de la resolució d'incidències de neteja, manteniment, seguretat i medi ambient.

Servei de reprografia

Accés a espais

Gestió dels taulers d'anuncis

Control de reserva de sales

Control i vigilància de l'edifici

Edifici C4:

Servei de recepció i atenció als usuaris

Distribució de documentació i paqueteria

Recollida, comunicació i seguiment de la resolució d'incidències de neteja, manteniment, seguretat i medi ambient

Accés a espais

Gestió dels taulers d'anuncis

Control de reserva de sales

Control i vigilància de l'edifici

Edifici C5

Servei de recepció i atenció als usuaris

Distribució de documentació i paqueteria

Recollida, comunicació i seguiment de la resolució d'incidències de neteja, manteniment, seguretat i medi ambient

Accés a espais

Gestió dels taulers d'anuncis

Control de reserva de sales

Control i vigilància de l'edifici

Edifici D3

Servei de recepció i atenció als usuaris

Distribució de documentació i paqueteria

Recollida, comunicació i seguiment de la resolució d'incidències de neteja, manteniment, seguretat i medi ambient

Accés a espais

Gestió dels taulers d'anuncis

Control de reserva de sales i projectors

Control i vigilància de l'edifici

Tràmits administratius propis de la unitat

Edifici D4

Servei de recepció i atenció als usuaris

Distribució de documentació i paqueteria

Recollida, comunicació i seguiment de la resolució d'incidències de neteja, manteniment, seguretat i medi ambient
Servei de reprografia
Accés a espais
Gestió dels taulers d'anuncis
Control de reserva de sales i projectors
Control i vigilància de l'edifici
Suport administratiu

Edifici D5

Servei de recepció i atenció als usuaris
Distribució de documentació i paqueteria
Recollida, comunicació i seguiment de la resolució d'incidències de neteja, manteniment, seguretat i medi ambient
Servei de reprografia
Accés a espais
Gestió dels taulers d'anuncis
Control de reserva de sales i projectors
Control i vigilància de l'edifici
Suport administratiu

METODOLOGIA per treballar-los

Es va consensuar també a la mateixa reunió de planificació la metodologia a seguir. Es va establir una "guia" que servís d'orientació per a la descripció de cadascun dels processos.

- 1- Objectiu del procés. Què volem aconseguir amb aquest procés?
- 2- Descripció del procés. Descripció dels passos a seguir
- 3- Com funciona actualment el procés? Anàlisi de funcionament i propostes de millora.
- 4- Data de la descripció. Fixar termini per la seva revisió.
- 5- Responsable del procés.

El procediment que es va seguir a partir d'aquí va ser dividir la feina per "petits equips" atenent els diferents edificis que s'havien de treballar i les semblances i diferències dels processos que es treballaven en ells.

Aquests petits equips eren liderats pel responsable dels serveis de recepció i el responsable de tarda i en ells es treballava cadascun dels processos atenent a la guia citada.

També es va fer per part dels integrants de l'equip de treball una interacció amb els departaments als quals es prestava servei per tal d'integrar també la seva perspectiva en el nostre treball.

Aquest treball ha estat la part més llarga i laboriosa del projecte ja que havíem de compaginar-la amb la nostra feina diària com a servei de recepció i al mateix temps trobar el temps per reunir-nos i fer el treball d'equip. És per això que l'execució de tot aquest treball de documentació va durar des de març de 2006 fins al maig de 2007.

El calendari concret de cada procés es va recollir també en un arxiu en el qual figuraven els processos a treballar en cada edifici, la data d'execució de cada procés i un camp per observacions corresponents a cada procés. També s'ha establert en aquesta base de dades si hi ha hagut modificacions als processos i en quina data. Adjuntem també aquest arxiu en els documents per acreditar els resultats del treball.

La data d'execució del procés és important pensem per dos motius: per fer el seguiment de l'execució del projecte i per fer revisions periòdiques futures convertint aquest treball en un procés de millora contínua.

El resultat de tot aquest treball es va integrar en uns dossiers que es van realitzar per cada edifici i en els quals es recollien els processos corresponents a l'edifici en qüestió. A més també es va fer un dossier general en el qual es recollien tots els processos classificats per edificis per lliurar-lo a l'administradora del centre.

Es va presentar la feina feta a tots els responsables dels departaments als quals prestem servei.

Adjuntem com a materials per acreditar els resultats obtinguts en aquesta primera fase els següents documents:

- Document guia dels processos a definir
- Document amb els criteris/ metodologia a seguir
- Calendari específic de finalització de cada procés classificats per edificis
- Document final de tots els processos documentats classificats per edificis

2- Pla d'actuacions global fase 2 del projecte: Mobilitat

Objectiu: Que tots els membres de la unitat coneguin tots els processos que s'hi treballen.

Aquesta segona fase del projecte, sorgeix després d'un període de formació dels auxiliars de serveis que es va realitzar a la UPC des de

setembre a desembre de 2007. En aquest període de formació sorgeix la idea de realitzar un projecte que complementés les actuacions que s'havien fet fins aquell moment de documentació de processos i que val a dir que van tenir una molt bona acollida entre els companys d'altres centres que ens van sol·licitar molts d'ells els nostres documents per iniciar projectes semblants.

En el nostre cas es tractava d'iniciar una segona fase del treball que consistiria en fer un pla de mobilitat que permetés que tots els membres de l'equip coneguessin tots els processos de tots els edificis de manera que s'augmentés la polivalència i l'eficàcia de l'equip.

La metodologia que hem seguit per desenvolupar aquest projecte consisteix a realitzar un calendari de mobilitat en el qual cadascun dels membres de l'equip, una vegada al mes intercanvia el seu lloc de feina amb una altra persona de l'equip durant tot l'horari laboral. Aquest calendari és coordinat pel responsable dels serveis de recepció i ha estat presentat a tots els responsables dels departaments als quals prestem servei, juntament amb la presentació de tota la primera fase del projecte.

Adjuntem la primera fase del calendari:

DATA	EDIFICI	NOM	EDIFICI	NOM
26/3/08	C-4	Joaquim	D-5	Teresa
2/4/08	B-3	Ton	D-3	Alícia/Rosa
9/4/08	B-3	Pere	D-4	Ana M.
16/4/08	-----	-----	-----	-----
23/4/08	B-3	Ton	C-4	Joaquim
30/4/08	-----	-----	-----	-----
7/5/08	B-3	Pere	D-5	Teresa
14/5/08	B-3	Ton	D-4	Ana Ma.
21/5/08	C-4	Joaquim	D-3	Alícia/Rosa
28/5/08	-----	-----	-----	-----
4/6/08	B-3	Pere	C-4	Joaquim
11/6/08	B-3	Ton	D-5	Teresa
18/6/08	B-3	Pere	D-3	Alícia/Rosa
25/6/08	-----	-----	-----	-----
2/7/08	D-5	Teresa	D-3	Alícia/Rosa
9/7/08	C-4	Joaquim	D-4	Ana M.

L'execució d'aquest calendari comporta que tots els components de l'equip coneguin de primera mà tots els llocs de feina que hi ha a l'Escola, la qual cosa fa que si en un moment concret, per necessitats de servei s'ha de cobrir un lloc de feina, encara que sigui, només, per unes hores, el company que l'hagi de cobrir no li suposa cap enrenou i per altre banda es dinamitza molt més la feina d'equip. Fer-ho tot entre tots.

A més, tenint en compte que ja tenim redactats els processos de cadascun dels edificis i llocs de feina de tots els components de l'equip, aquest aprenentatge ens és molt més fàcil, ja que, amb els processos davant l'adaptació al nou lloc és més senzilla i també al mateix temps és una manera de comprovar que, efectivament, els processos funcionen, ja que tothom passaria per tots els llocs de feina, podria comprovar-ho in situ i veure si hi ha alguna cosa a modificar. És una ocasió per revisar i millorar el treball fet a la primera fase.

4. VALORACIÓ GLOBAL i AVALUACIÓ DELS RESULTATS

La valoració global d'aquest projecte ha estat molt satisfactòria.

Ha suposat una millora en la feina de l'equip, una definició i estandarització dels processos que realitzem, ha augmentat la motivació i la polivalència de l'equip i ha fet que treballem junts en un objectiu comú.

L'oportunitat de definir els processos ens ha fet donar compte de petites millores que es podien introduir en l'execució dels mateixos i que s'han anat implementant a mesura que es feien.

La nostra feina ha estat ben valorada per altres companys d'altres unitats, ja que ens l'han demanada per fer-la servir com a model per treballar-ho en les seves respectives unitats.

El calendari de mobilitat ens ha permès augmentar la visió de conjunt, valorar la feina dels companys i millorar l'esperit d'equip. També ens ha servit per revisar el que ja s'havia fet en la primera fase, ja que tots hem anat veient la feina feta per tots i per tant, s'ha ampliat la perspectiva i s'ha pogut revisar el treball fet a la primera fase.

Tot l'equip hem realitzat un aprenentatge important en la nostra feina i hem après a comunicar-nos més entre nosaltres, hem augmentat la flexibilitat i la comunicació.

Ha estat una millora per cadascun de nosaltres i per tot l'equip.

5. EVIDÈNCIES DEL RESULTAT

Com evidències del resultat aconseguit en les dues fases del projecte adjuntem a la present memòria:

Annex 1. Dossier global dels processos documentats classificats per edificis

Annex 2. Documents de treball:

- Document guia dels processos a definir
- Document amb els criteris/ metodologia a seguir
- Calendari específic de finalització de cada procés classificats per edificis
- Calendari de mobilitat de la fase II del projecte
- Model de recollida d'informació i recollida d'incidències del procés

Annex 3. Aportacions de l'equip:

- Comentaris dels integrants de l'equip sobre la participació en el projecte

6. VIES DE CONTINUITAT

Aquestes dues fases del projecte de consergeria han estat molt satisfactòries però cal continuar treballant en aquest sentit i en concret la següent fase que ens proposem és la de definir un sistema d'informació i de recollida de dades sobre els processos que estem realitzant.

En aquest sentit un dels membres de la unitat ja ha estat treballant en aquest tema i ha proposat un model per recollir informació en concret sobre un dels processos cabdals de la unitat, com és el de paqueteria. S'està treballant en el consens i la implementació d'aquest model per la recollida d'informació i d'incidències del procés de paqueteria, i també s'està treballant en el sistema d'informació

que permeti disposar de la informació recollida per tal d'analitzar-la i valorar-la i poder extreure propostes de canvi i millora del procés.

Aquest procés és el que ens servirà de "pilot" per començar aquesta tercera fase però creiem que cal adaptar aquest model i el sistema d'informació a tota la resta de processos, de manera que puguem disposar d'informació numèrica, avaluable i concreta per cadascun dels processos que ens permeti treballar de forma més efectiva en la millora contínua de tots ells.