



# QUALITAT DE LA GESTIÓ UNIVERSITÀRIA

## RESUM DESCRIPTIU DEL PROJECTE “PROCEDIMENTS PER A LA GESTIÓ DEL DOCTORAT/MÀSTER”

El plantejament d'aquest projecte es basa en la qualitat dels serveis i en el desenvolupament de processos eficaços.

Els seus principals **OBJECTIUS** són:

- Alineament dels serveis del DOO amb les necessitats actuals i futures de la Universitat (adaptació a l'Espai Europeu d'Educació Superior).
- Eficiència dels serveis mitjançant la consolidació de nous perfils, d'acord amb els processos proposats.
- Millora de la qualitat dels serveis i la satisfacció dels estudiants i professors.

Les **ACCIONS** a realitzar per la consecució d'aquests objectius, en el seu conjunt, consoliden el Departament i en milloren l'eficiència:

1. **Procedimentar la gestió dels serveis:** necessitat d'introduir nous elements de millora per a la satisfacció, no només dels usuaris dels serveis, sinó també dels treballadors del DOO. Es pretén assumir un model de gestió directa en els processos de matricula, informació i logística, perquè esdevinguin més eficients.
2. Realització d'un **pla d'informació, acollida i orientació:** Elaboració d'un instrument que permeti compartir coneixements, vincular persones al DOO i aportar informació a la persona nouvinguda sobre aspectes d'organització i sobre el lloc de treball.
3. **Redistribució i assimilació de noves tasques** entre el PAS del Departament, a fi d'arribar a les línies estratègiques fixades.
4. Introduir un **programa d'avaluació per millora interna:** Els membres del Departament es reuniran dos cops l'any (cada quadrimestre) per examinar totes les accions realitzades i analitzar els resultats obtinguts en cadascuna de les fites a assolir.
5. **Formació** específica del PAS, a fi de perfilar-se millor en els processos assumits pel DOO.



El desenvolupament d'aquests punts depèn dels **RECURSOS** dels que pugui disposar el departament. Per dur a terme aquestes accions, el DOO necessita:

- Accessos als programes Prisma i Fènix (bàsic per la Gestió Directa)
- Formació específica en aquests dos programes (a fi d'extreure'n el màxim rendiment)
- Especialització del PAS-F en processos (suport en l'elaboració de procediments)
- Reorganització dels perfils del PAS-F del DOO (redistribució i assumpció de noves tasques)

El **TERMINI** per posar en marxa el projecte comprendrà el curs 2008-2009. La funcionalitat d'aquest programa suposarà, en un plaç de temps breu, la completa racionalització i normalització dels processos i procediments en l'àmbit de gestió dels Doctorats i Màsters del DOO. S'aplicarà el criteri de millora continua per oferir serveis interns i externs de qualitat en aquest context.