

A large, stylized graphic of a document with a folded corner, rendered in light blue and white. The word 'MEMÒRIA' is superimposed in the center in a bold, dark green font.

MEMÒRIA

QUALITAT DE LA GESTIÓ UNIVERSITÀRIA

MEMÒRIA DEL PROJECTE “PROCEDIMENTS PER A LA GESTIÓ DEL DOCTORAT/MÀSTER”

1. IDENTIFICACIÓ DE LA SITUACIÓ PRÈVIA

Per perfilar el tipus de projecte que podem assumir i les accions que cal portar a terme, s'ha realitzat un anàlisi de la situació real del departament. S'ha fet una prospecció de l'escenari en el que es mou el Departament d'Òptica i Optometria (en endavant DOO), per tal d'avançar estratègicament cap al futur amb directrius clares del què cal fer i del que cal evitar.

1.1. Pluja d'idees

S'ha partit de la **producció d'un conjunt d'idees o elements**, provinents dels membres del Departament. Això ha permès extreure aquells punts que afecten i/o beneficien més a la qualitat del servei ofert des del DOO.

Els factors més destacables d'aquesta pluja d'idees han estat:

1. Les gestions administratives del Doctorat / Màster son incomplertes. No podem donar quasi mai una resposta satisfactòria a l'estudiant perquè sempre depenem del punt del procés en el que està la Oficina de Doctorat.
2. Desconcentració dels processos que no controlem totalment i conseqüent duplicació d'esforços.
3. Els recursos dels que disposa el DOO són limitats.
4. Bona predisposició del PAS-F del DOO. Solidaritat.
5. Personalització dels serveis.
6. El departament es considera “petit” tot i la diversitat de situacions que es tracten.
7. Bona perspectiva referent al futur del DOO. Creació de la CUV i presència de bons professionals del sector.
8. Passos cap a un bon posicionament del DOO.
9. Intenció de millora continua i de progressiva adaptació a l'EEES.
10. Els canvis a l'entorn poden desestabilitzar.

1.2. DAFO

Prenent com a punt de partida aquesta pluja d'idees, s'ha elaborat l'anàlisi DAFO. La finalitat d'aquest DAFO ha estat conèixer la situació real en que es troba el DOO, així com el risc i les oportunitats que aquest pot assumir en l'àmbit de la gestió del Doctorat / Màster. S'han identificat els punts **Dèbils**, les **Amenaces**, els punts **Forts** i les **Oportunitats**:

Anàlisi DAFO	Punts Forts	Punts Dèbils
Anàlisi Intern	Solidaritat PAS-F DOO Personalització dels serveis Formació continua PAS-F DOO Capacitat membres DOO	Recursos limitats Desconcentració dels processos: *Gestió indirecta - Duplicació d'esforços *Gestió indirecta – Informació incompleta Departament “petit”, tot i la diversitat de gestions
	Oportunitats	Amenaces
Anàlisi Extern	Avenç a l'EEES Professionals de prestigi Posicionament estratègic DOO Innovació i actualització metodologies Creació del CUV	Dependència font de finançament limitada Burocràcia antiga relentitza processos Canvis a l'entorn. Procés d'adaptació a l'EEES Desconeixement extern de processos

1.3. Resultats

Què es pot millorar?

El control i la qualitat de la gestió en els processos.

Què s'hauria d'evitar?

Dependre a gran escala d'unitats externes.

Què perceben els estudiants i professors com a punts dèbils?

La lentitud dels processos i de les informacions.

De quins avantatges es pot valer el DOO per augmentar la qualitat dels processos?

De la capacitat i la predisposició del PAS-F, així com de l'entorn favorable cara al futur.

A quins recursos de baix cost tenim accés?

Redistribució i assumpció de noves tasques del PAS-F del DOO.
Accés als programes de gestió Doctorat/Màster de la UPC.

Què perceben els estudiants i professors com a punts forts?

El tracte personalitzat que reben quan sol·liciten gestions i/o informacions

Quins obstacles tenim?

Les demandes dels estudiants i professors estan canviant, al mateix temps que l'entorn, que està avançant cap a un EEES que, tot i constituir una oportunitat de creixement, implica un procés d'adaptació.

El finançament limitat.

2. OBJECTIUS QUE S'HAN ESTABLERT

2.1. Alineament dels serveis del DOO amb les necessitats actuals i futures de la Universitat (adaptació a L'EEES)

Considerem que el PAS constitueix un element imprescindible per aconseguir una gestió harmònica amb la Declaració de Bolonya. Recau a les seves mans introduir els nous conceptes que aquesta promou i adaptar-se a les aplicacions informàtiques requerides pels plans d'estudis i les noves modalitats de matriculació.

En aquest entorn, el DOO s'ha proposat conèixer en profunditat els mètodes i les eines que s'emmarquen en l'EEES. La gestió adoptada pel PAS implica, segons el nostre punt de vista i en les qüestions que ens afecten més directament com a departament:

FORMACIÓ	Formació permanent en conjunció amb les necessitats actuals i futures del DOO
	Coneixement dels processos que es necessiten per la gestió eficaç dels serveis del DOO
	Domini de les eines informàtiques relacionades amb la gestió i l'administració
	Incidir en el coneixement d'idiomes

PROCESSOS	Sistemes de gestió eficaços i entenedors
	Procediments oberts, relacionats amb altres institucions, per afavorir la mobilitat
	Integració dels sistemes informàtics
	Revisió i avaluació interna dels procediments adaptats
	Millorar la coordinació entre el DOO i els serveis de la Universitat que es tractin
	Definir les responsabilitats de cada servei, sense que això impliqui desconeixement i capacitat de resposta per part de la resta de membres del departament
	Previsió del factor personal en les tasques a assumir

2.2. Eficiència dels serveis mitjançant la consolidació de nous perfils, d'acord amb els processos proposats

Aquest projecte suposa la incorporació de noves tasques pel DOO, fet que té conseqüències sobre l'estructura PAS del mateix.

La millor manera d'obtenir un servei de qualitat, que produeixi serveis eficaços i eficients (treient el màxim profit d'allò que tenim), és realitzar una "inversió de coneixements". Amb això pretenem optimitzar els coneixements dels membres del DOO i reinvertir-los en nous processos adaptats a les noves circumstàncies. Això es tradueix en una distribució de les noves tasques i la redefinició de funcions de cada PAS del DOO.

Tenint en compte el grau de responsabilitat i el desenvolupament de les funcions assumides, aquest projecte proposa un ajustament dels perfils, més adaptat a la situació real i funcional del DOO.

2.3. Millora de la qualitat dels serveis i la satisfacció dels estudiants i professors

Aquesta millora és alhora el fonament i la motivació d'aquesta proposta. Es busca la satisfacció d'estudiants i professors en:

- Serveis que afectin directament al PDI i als estudiants de Doctorat/Màster
- Serveis rellevants per a l'activitat que realitza la unitat
- Serveis en què es disposi de capacitat per introduir canvis d'organització

3. DESCRIPCIÓ DE LES ACCIONS

3.1. Fases del projecte

FASES	ACTUACIONS	RESPONSABLE
1. Planificació del projecte de millora	Definició del Projecte Determinar el pla de millora que es vol implantar Determinar els objectius, l'equip de persones que l'ha de dur a terme, els recursos i els terminis	Josep Pladellorens Carme Altisen
2. Comunicació	Comunicar a tota l'organització i personal implicat en el projecte de millora que s'impulsa	Carme Altisen
3. Recursos	Facilitar eines i metodologia per l'execució del projecte	Personal tècnic
4. Execució del Pla de Millora	Procedimentar la gestió dels serveis: Implantació del model de gestió directa Pla d'informació, acollida i orientació Redistribució i assimilació tasques Programa de revisió i avaluació intern Formació específica i continua del PAS	Carme Altisen Elena-Isabel Rivero Araceli Ortiz Dept. personal Oficina de Formació
5. Valoració Global i Avaluació de resultats	Valoració de resultats	DOO

3.1.1. Planificació del projecte de millora

El dia 10 de març de 2008 es reuneix el PAS-F del departament amb el Director i el Secretari del Departament. És el dia en el que sorgeix la definició del projecte a partir de la pluja d'idees:

RACIONALITZAR I NORMALITZAR ELS PROCESSOS I PROCEDIMENTS EN L'ÀMBIT DE LA GESTIÓ DEL DOCTORAT/MÀSTER DEL DEPARTAMENT, AMB APLICACIÓ DEL CRITERI DE MILLORA CONTINUA, A FI D'OFERIR SERVEIS INTERNS I EXTERNS DE QUALITAT

A partir dels resultats d'aquesta reunió sorgeixen les accions a desenvolupar i el *timing* de cadascuna de les accions a realitzar.

3.1.2. Comunicació

El pas següent ha estat comunicar a tota l'organització i personal implicat en el projecte de millora. Els membres del DOO ja coneixien el projecte, ja que van participar de forma directa en el seu esbós, però el personal tècnic implicat en els recursos no. Per això s'ha realitzat una petició escrita i signada pel director del departament als dos departaments de la UPC implicats.

3.1.3. Recursos

Els recursos sol·licitats en aquests escrits són els següents:

- 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)

3.2. Execució del Pla de Millora

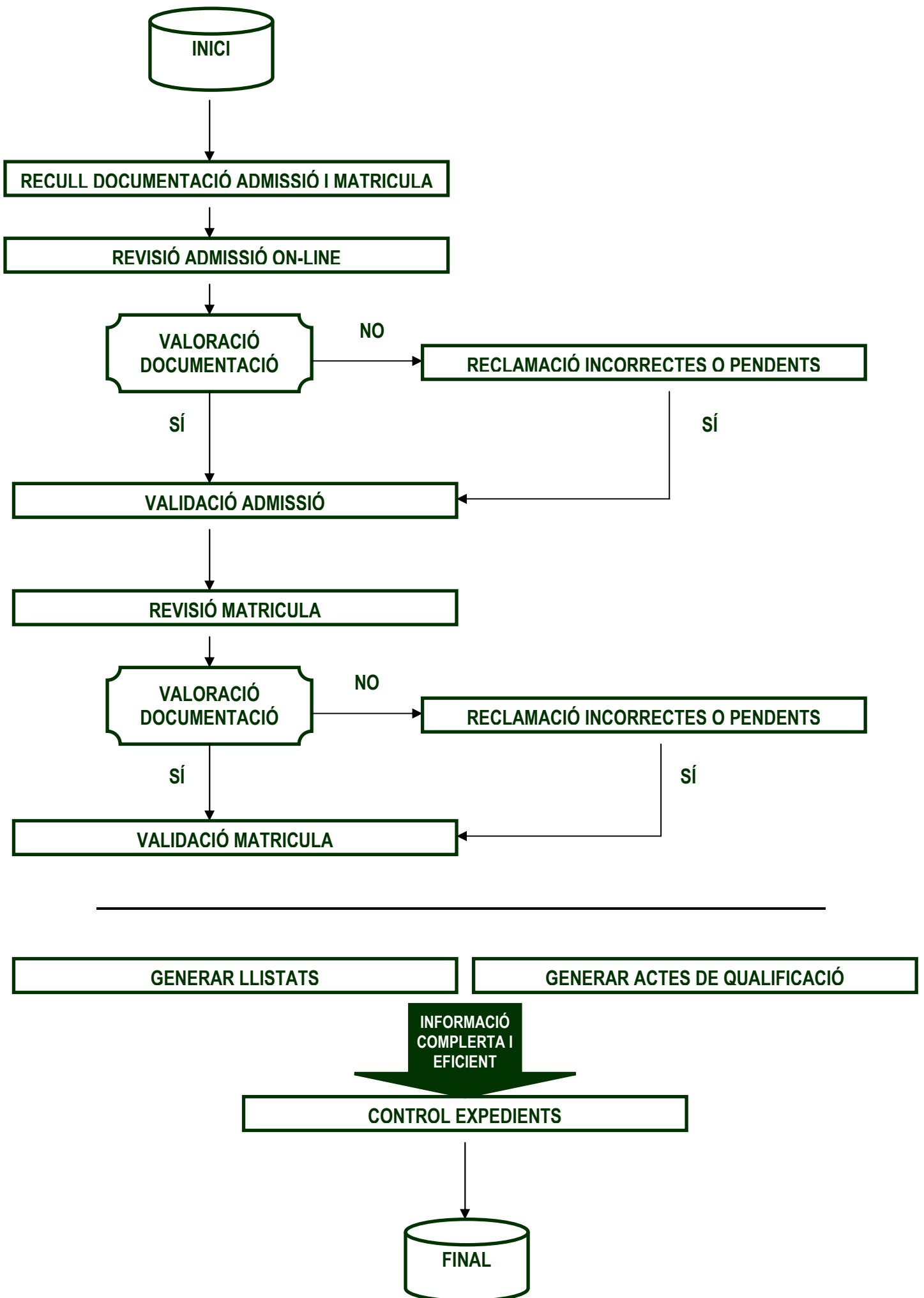
3.2.1. Procedimentar la gestió dels serveis. La gestió directa

La importància de procedimentar el servei ofert des del DOO és conseqüència de la necessitat d'estandarditzar : evitar solapar tasques que poden derivar en una mala organització i gestió del servei i, conseqüentment, en una insatisfacció dels estudiants i professors. Així doncs considerem que és bàsic i necessari, ja que està directament vinculat a un dels objectius en el que basem l'èxit de la nostra proposta: el de millora de la qualitat dels serveis i la satisfacció dels destinataris dels serveis.

En el cas del DOO, la major part dels conflictes o endarreriments de la gestió relacionada amb el Doctorat/Màster provenen de la desconcentració de tasques entre diferents unitats de la Universitat. Són conseqüència de que el departament consta com a responsable de les tasques de gestió i administració del Doctorat/Màster, però no pot realitzar-les de forma completa. Tampoc no controla totes les fases en que es troba un procés determinat. Tota la gestió no depèn de nosaltres. Per això, el procés que proposem vol estandarditzar un MODEL DE GESTIÓ DIRECTA.

Entenem per estandarditzar fixar els passos a seguir per la prestació del servei, de forma que sempre es realitzi seguint els criteris establerts per garantir un resultat satisfactori.

Tenint en compte els resultats derivats de l'anàlisi de la situació real del DOO, hem elaborat el següent gràfic per formalitzar un procés de gestió del Doctorat/Màster basat en la gestió directa, que comporti un control complet de l'estat de totes les gestions i que cobreixi les llacunes i mancances del departament :



Fins ara la nostra funció es limita a recollir la documentació i enviar-la a la Oficina de Doctorat.

No tenim accés a Prisma i el control es porta a partir de les còpies que custodiem i de les taules i llistats que nosaltres mateixos creem, sense poder advertir si entremig de cada procés s'ha produït algun incident.

El procés de matrícula és lent perquè la informació sempre ens arriba quan ja s'ha generat la incidència i ja s'ha donat notificació a l'alumne. Quasi sempre ens arriben aquestes incidències per part de l'alumne, que demana explicacions al DOO. Nosaltres constem com a responsables. I nosaltres no tenim el control sobre el procés. El resultat de tot plegat és que, tret de pel tracte personal que des del DOO sempre s'ha donat a cada estudiant i professor, la informació no és completa i no es genera una satisfacció completa en les respostes rebudes

En un segon bloc també sol·licitem poder crear llistats, actes i expedients ACTUALITZATS. Tenir el control que sol·licitem ho permetria, possibilitant generar respostes satisfactòries en cada demanda.

A part de la resolució d'aquests conflictes, pel DOO fonamental, elabora aquest procediment comporta d'altres beneficis:

- Evita reaccions espontànies que poden no ser correctes
- Garantir un nivell alt de compliment que posicioni el DOO
- Assigna i descriu responsabilitats, evitant que es solapin tasques i que es dupliquin esforços
- Facilita un sistema de control, necessari pel tipus de serveis que es gestionen des del DOO

3.2.2. Pla d'informació, acollida i orientació

Per completar els esforços realitzats en matèria de procediment, el DOO està elaborant un document que permeti, tant als alumnes com al PDI vinculat al departament, l'adaptació sense problemes a l'estructura i funcionament del Doctorat/Màster.

Els objectius generals d'aquest pla són:

- Aconseguir una adaptació òptima a la Universitat
- Assegurar un bon ensenyament, ja que el DOO compta amb els millors professionals (és un dels nostres punts forts)
- Afavorir la mobilitat
- Realitzar una acollida efectiva

La novetat que pretenem introduir en l'àmbit de la orientació, consisteix en la creació d'un fitxer que contingui el perfil de necessitats educatives i personals de cada estudiant. D'aquesta manera es pot arribar a desenvolupar un servei que cobreixi des de l'ingrés de l'estudiant i els detalls que l'acompanyen, als ajuts que requereixi per completar el seu postgrau o per accedir al món laboral.

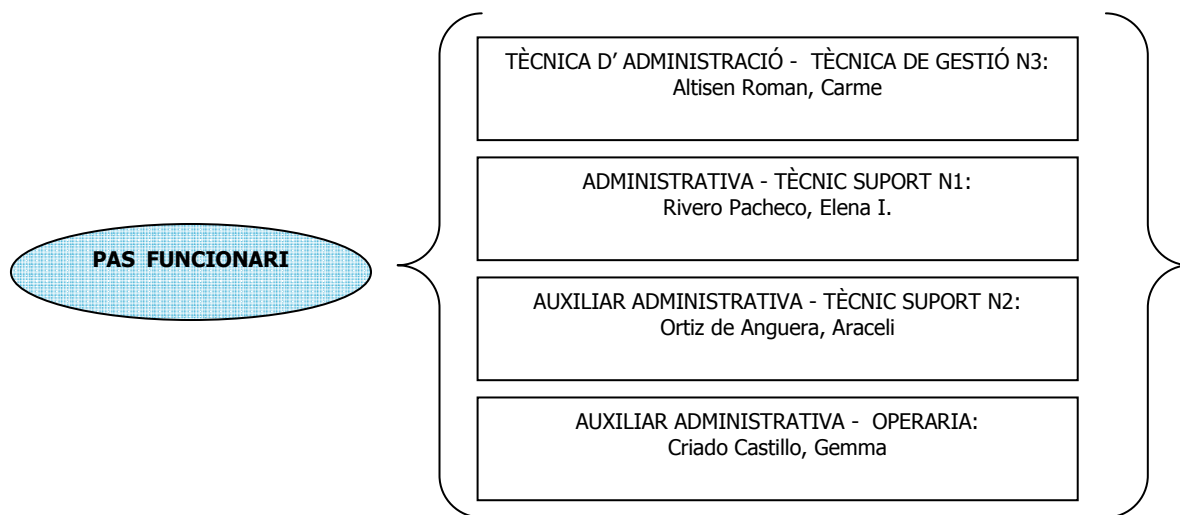
3.2.3. Redistribució i assimilació de noves tasques

L'apartat 2.2 ja explica els motius per els quals s'ha de realitzar una nova distribució de les feines i de les responsabilitats. El criteri en el que s'ha basat aquesta decisió és el d'**Eficiència**: Utilitzem els recursos dels que disposem (que en el nostre cas són les capacitats i el coneixement del membres del departament), per garantir la satisfacció dels destinataris dels nostres serveis. El cost és mínim i els resultats eficaços.

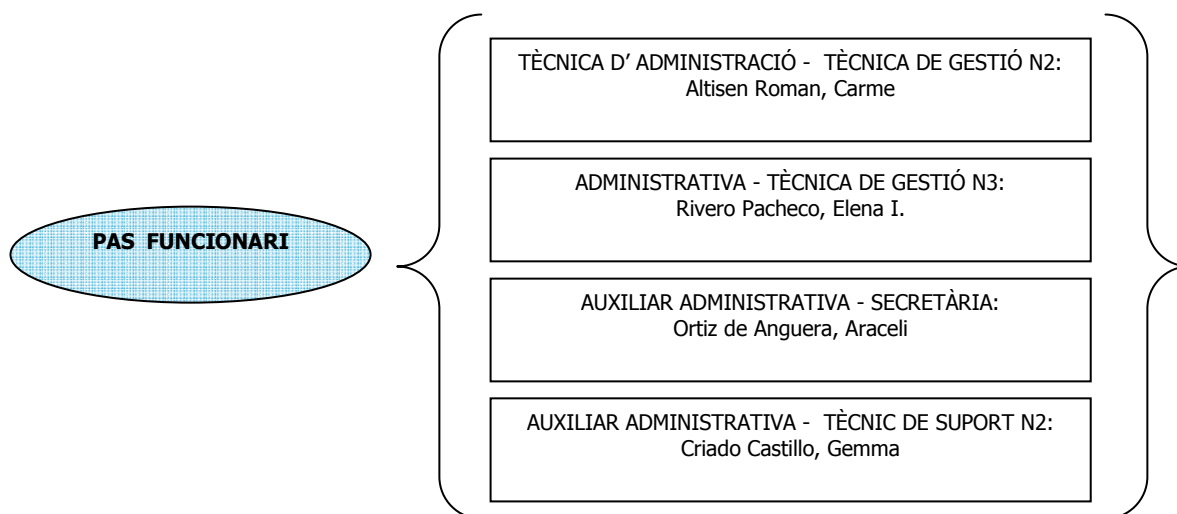
Augmenta el volum de tasques a realitzar i això requereix redistribuir les tasques habituals del departament i assignar les noves funcions entre el PAS-F del DOO.

Tenint en compte aquests elements, el grau de responsabilitat i el desenvolupament de les funcions assumides, s'ha elaborat un informe sol·licitant una revisió de perfils, que quedaria de la següent manera:

SITUACIÓ ACTUAL:



PROPOSTA DOO:



Aquest esquema s'ajustaria a la perfecció amb les funcions existents i amb les noves tasques adquirides, que es corresponen als nivells proposats per cadascun d'aquests membres del PAS. Aquesta distribució permetria que el Departament funcionés de forma organitzada, eficient i eficaç.

3.2.4. Programa d'avaluació per millora interna

Com a suport a tot aquest projecte hem retingut indispensable elaborar un programa que permetés revisar l'estat del mateix. Que ens facilités informació "privilegiada" del nostre projecte: veure si els resultats són els previstos i identificar conflictes nous.

Introduir un programa d'avaluació interna ofereix al departament independència i objectivitat, així com una major eficàcia en identificar oportunitats de millora.

Aquest programa partirà de la reunió quadrimestral dels membres del departament. El contingut d'aquesta reunió constarà de tres blocs diferenciats:

BLOC I: INDICADORS

En la primera part de la reunió es completarà una fitxa on hi consten els objectius principals del nostre projecte i les accions que s'han desenvolupat (veure pàg. següent). De cadascun d'aquests indicadors s'haurà de completar de forma conjunta el grau d'assoliment i els conflictes que la posta en marxa d'aquest projecte hagi evidenciat.

Aquest bloc implica la col·laboració i el treball en equip de tots els membres del DOO.

BLOC II: ANÀLISI

Seguint la temàtica del treball en equip, s'analitzaran tots els elements descrits per arribar a determinar el nucli dels conflictes i la posició del DOO davant els objectius previstos inicialment en el projecte.

BLOC III: PRESA DE DECISIONS I INCORPORACIÓ DE MILLORES

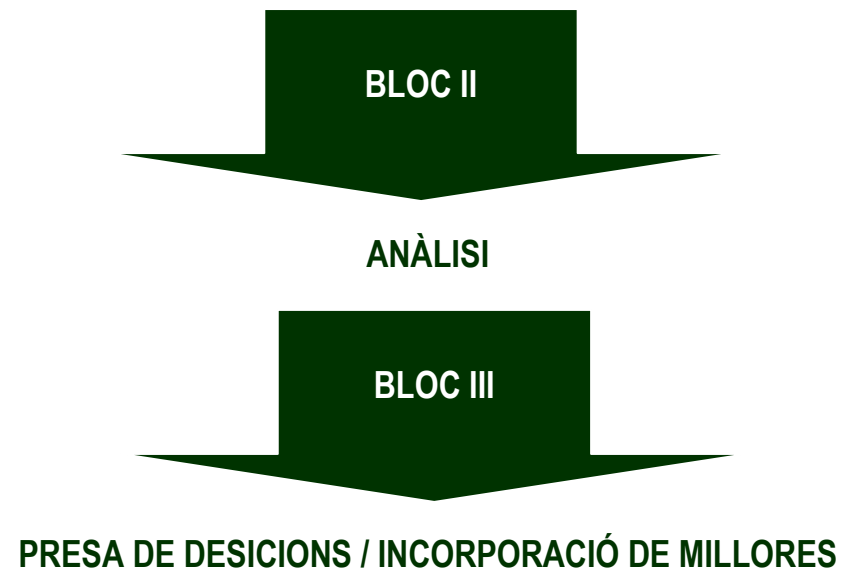
Un cop analitzats els indicadors, arriba el moment de prendre decisions. Extreure dels conflictes la solució òptima i acordar la introducció de millores que es considerin factibles i efectives. Es tindran en compte les opinions i les propostes de tots els membres de la reunió i s'arribarà a acords democràtics.

Acabada la reunió, es procedirà a elaborar l'acte, que, dins la setmana següent a la reunió, haurà de ser aprovada per tots els membres del DOO. Això possibilita que es produeixin esmenes i garanteix el testimoni fidel tot el contingut de la reunió.

BLOC I : INDICADORS

OBJECTIUS	% ASSOLIT	CONFLICTES
Adaptació a l'EEES		
Eficiència dels serveis: distribució adequada de tasques		
Qualitat dels serveis i satisfacció estudiants i PDI		

ACCIONS	% ASSOLIT	CONFLICTES
Execució procediment gestió directa		
Pla d'informació, acollida i orientació		
Distribució adequada de tasques		
Formació específica PAS		



3.2.5. Formació PAS

Per optimitzar i realitzar les noves tasques assumides, el PAS-F haurà d'especialitzar-se. Haurà de dominar les noves eines que s'inclouran al departament. Per això, el PAS-F del DOO s'ha inscrit als següents cursos directament relacionats amb els nostres objectius, oferts per la Oficina de Formació:

Curs	Participants	Dates
EIX 4 – Gestió de la Recerca: Projectes nacionals	Elena Isabel Rivero	17 i 19 de setembre 2008
EIX 4 – Gestió de la Recerca: Projectes europeus	Elena Isabel Rivero	1 i 3 d'octubre 2008
EIX 4 – Gestió de Personal: Gestió de Beques	Elena Isabel Rivero	9 de juny de 2008
EIX 4 - Formació en PRISMA: Actualització	Carme Altisen Araceli Ortiz	7,9,14 i 16 d'octubre 2008
EIX 6 – Autoavaluació: Millora professional 1	Carme Altisen	4,6,11,13,18 i 20 de juny 2008
EIX 7 – Prioritats: Gestió avançada de múltiples prioritats	Carme Altisen	1,3,7 i 9 de juliol 2008
EIX 7 – Prioritats: Aprendre a planificar-se la feina	Elena Isabel Rivero	2,4,8 i 10 de juliol 2008
EIX 7 – Gestió per processos: Impulsar un sistema de gestió basat en processos	Araceli Ortiz	12,14,19 i 21 de novembre 2008
EIX 7 – Marketing de serveis: Fonaments bàsics	Araceli Ortiz	19,21,26 i 28 de maig 2008
EIX 8 – Personal de secretaria i assistents de direcció: Project Management	Araceli Ortiz	27,29 de maig 2008 i 3,5 i 10 de juny 2008

Tanmateix, com a suport al Pla d'informació, acollida i orientació, Elena Isabel Rivero i Araceli Ortiz estan seguint el Curs d'anglès on-line ofert per la Oficina de Formació. Això contribueix a donar qualitat a aquest servei, ja que estan adquirint major fluïdesa a l'hora de tractar amb estudiants i PDI visitant estrangers.

3.3. Calendari

CURS 2008-2009

2008

SETEMBRE						
DL	DM	DM	DJ	DV	DS	DG
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

OCTUBRE						
DL	DM	DM	DJ	DV	DS	DG
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

NOVEMBRE						
DL	DM	DM	DJ	DV	DS	DG
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

DESEMBRE						
DL	DM	DM	DJ	DV	DS	DG
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

2009

GENER						
DL	DM	DM	DJ	DV	DS	DG
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

FEBRER						
DL	DM	DM	DJ	DV	DS	DG
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	

MARÇ						
DL	DM	DM	DJ	DV	DS	DG
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

ABRIL						
DL	DM	DM	DJ	DV	DS	DG
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

MAIG						
DL	DM	DM	DJ	DV	DS	DG
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

JUNY						
DL	DM	DM	DJ	DV	DS	DG
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

8 de setembre 2008: implantació model de gestió directa i redistribució de tasques
6 a 8 d'octubre 2008: introducció pla d'informació, acollida i orientació
12 de desembre 2008: 1ª reunió programa d'avaluació interna
12 a 16 de gener 2009: elaboració millores segons reunió 15 des'08
2 de febrer 2009: implantació sistema millorat
15 de maig 2009: 2ª reunió programa d'avaluació interna
1 a 5 de juny 2009: elaboració millores segons reunió 15 maig'09

4. VALORACIÓ GLOBAL I AVALUACIÓ DE RESULTATS

Es presentarà a la unitat competent de la UPC (finalitzat el període d'implantació indicat en el calendari), el plantejament, el desenvolupament, els resultats i les conclusions del projecte de qualitat aquí argumentat. Aquesta valoració i avaluació incidirà en el grau de satisfacció dels destinataris dels serveis oferts al DOO i en el grau d'assoliment relatiu a l'adaptació a l'EEES i a l'harmonia de la gestió dels serveis amb la nova distribució de tasques. Aquest estudi s'acompanyarà de les corresponents evidències i estarà valorat en una escala del 0 al 10.