

SUPÒSIT PRÀCTIC 4 – amb esquema de correcció

OPOSICIONS A2 – 2021 SUPÒSIT PRÀCTIC 4: ENUNCIAT

La Montse, Administradora de Centre, es reuneix amb el cap de l'Oficina d'Afers Generals per explicar-li el projecte per al desenvolupament d'un Pla d'acompanyament i acollida per a PDI que fa estades temporals a la Facultat.

El projecte està emmarcat en les polítiques que impulsa el Vicerectorat de Personal Docent i Investigador, en col·laboració amb el Vicerectorat de Relacions Laborals. La coordinació del projecte, en totes les seves fases (definició, execució, implementació, avaluació i gestió) recaurà en l'Oficina d'Afers Generals.

Tant l'Administradora com el Degà, tenen clar que l'objectiu del projecte ha de ser el de dissenyar i implementar un pla d'acollida i acompanyament que faciliti la integració del PDI que fa estades temporals a la Facultat. Se'ls vol oferir una atenció personalitzada abans, durant i en finalitzar l'estada i, donar un servei integral, que els proporcioni ajuda i informació sobre totes aquelles gestions necessàries.

L'Administradora no té clares totes les necessitats a les quals hauria de donar resposta. Ha preguntat informalment a alguns Directors/es de Departament i al PAS dels departaments i d'altres unitats de la Facultat. Pel que sembla, el PDI que fa estades temporals es queixa sovint del preu i la poca disponibilitat d'allotjament a la ciutat de Barcelona, de la manca d'informació sobre el funcionament de la Facultat i de no poder accedir, des del primer dia que arriben, als serveis de la UB als quals tenen dret. D'altra banda, a la Montse també la neguiteja no tenir la informació actualitzada i fiable sobre el nombre de PDI que està fent estada temporal a la Facultat.

Un dels condicionants d'aquest projecte es que s'ha de poder implementar sense modificar l'actual estructura de gestió de la Facultat. La major part de serveis i tràmits, que s'han d'incloure en el projecte, ja s'estan prestant a diferents unitats tant de la Facultat com de la UB. Conscient que aquesta proposta suposa una nova manera de treballar, per projectes, la Montse creu necessari incloure en la planificació del projecte, alguna acció de gestió del canvi.

Pel que fa a terminis, la Montse li comenta al cap de l'Oficina d'Afers Generals que:

- cal implementar el Pla d'Acollida i Acompanyament a l'inici del proper curs acadèmic 2022-23.
- cal presentar un pla de treball a la Junta de Facultat d'aquí un mes exacte, el dimecres 1 de Desembre i, tenir definit i aprovat el Pla d'Acollida a implantar, a finals de maig del 2022.

La Montse l'emplaça a una segona reunió per d'aquí dos dies, el 3 de novembre, i li demana:

1. Elaborar un diagnòstic de la situació i necessitats prioritàries a les quals cal donar resposta, basant-se en la informació que li ha facilitat.
2. Fer una proposta raonada de l'organització funcional del projecte. En concret, a qui s'assignarien, i perquè, les funcions de direcció estratègica, de direcció operativa i d'execució.
3. Definir i establir un calendari de les principals fases de treball i accions que caldria portar a terme per a poder implantar el Pla d'Acompanyament i Acollida en el termini previst.
4. Definir els indicadors i tècniques que caldria utilitzar per a avaluar els resultats obtinguts, una vegada implantat el Pla d'Acollida i Acompanyament. Tenint en compte el calendari d'execució del Projecte, quan seria oportú fer aquesta avaluació de resultats?

OPOSICIONS A2 – 2021 SUPÒSIT PRÀCTIC 4: ORIENTACIONS I ESQUEMA DE CORRECCIÓ

Pregunta 1: Presentar un diagnòstic de la situació i necessitats prioritàries a les quals cal donar resposta, basant-se en la informació que li ha facilitat.

En aquesta pregunta cal respondre identificant els elements que l'enunciat proporciona i les necessitats prioritàries que s'esmenten. És important que la resposta tingui en compte el que la pregunta demana "necessitats prioritàries" i "basant-se en la informació que li ha facilitat" (informació proporcionada per l'enunciat).

1. Diagnòstic de la situació:

- Context/Abast: Facultat
 - Objectius:
 - a. dissenyar i implementar un pla d'acollida i acompanyament que faciliti la integració del PDI que fa estades temporals a la Facultat.
 - b. oferir una atenció personalitzada abans, durant i en finalitzar l'estada i, donar un servei integral, que els proporcionï ajuda i informació sobre totes aquelles gestions necessàries.
 - Qui fa la petició: l'Administradora de centre (Montse).
 - A qui es fa la petició: Al cap de l'Oficina d'Afers Generals
 - Coordinació: La coordinació, en totes les seves fases (definició, execució, implementació, avaluació i gestió) recaurà en l'Oficina d'Afers Generals.
 - Condicionants o limitacions:
 - El projecte s'ha d'implementar sense modificar l'actual estructura de gestió de la Facultat (es a dir, no es poden crear noves "oficines" o "Serveis", si no que s'ha d'integrar en els serveis i unitats que ja estan funcionant actualment.
 - La major part de serveis i tràmits ja s'estan presentant en diferents unitats, tant de la Facultat com de la UB.
 - No es disposa d'informació actualitzada i fiable del nombre de PDI que fa estades temporals a la Facultat
 - No es tenen clares totes les necessitats del PDI
 - Cal incloure en la planificació del projecte alguna acció de gestió del canvi
 - Terminis:
 - Data en que l'Administradora planteja la petició: 1 de novembre 2021.
 - Temps de preparació de la proposta de treball: 1 mes (1 de novembre a 1 de desembre)
 - Termini per a la definició i aprovació del Pla d'Acollida a implantar: finals de maig del 2022
 - Implementació del Pla d'Acollida i Acompanyament: a l'inici del curs 2022-23
- #### 2. Necessitats prioritàries a les quals cal donar resposta:
- a) Necessitats del PDI que fa estades temporals:
 - Allotjament: preu i poca disponibilitat
 - Informació: manca informació sobre el funcionament de la Facultat
 - Serveis: facilitat d'accés des del primer dia que el PDI arriba a la Facultat

SUPÒSIT PRÀCTIC 4 – amb esquema de correcció

- b) Necessitats de gestió
 - Disposar d'informació actualitzada i fiable sobre el nombre de PDI que està fent estada temporal a la Facultat

Complementàriament es pot utilitzar com a eina de diagnosi l'anàlisi DAFO. En aquest cas, i tenint en compte la informació facilitada a l'enunciat el diagnòstic seria:

	DEBILITATS	FORTALESES
Aspectes Interns	<ul style="list-style-type: none">- No es disposa d'informació formal de les necessitats del PDI a les quals caldria donar resposta- Actualització i fiabilitat de la informació sobre el nombre de PDI que està fent estades temporals- No es pot modificar l'actual estructura de gestió de la Facultat	<ul style="list-style-type: none">- Es disposa d'informació informal de necessitats del PDI a les quals cal donar resposta (allotjament, informació Facultat, accés a serveis UB)- Serveis i tràmits que s'han d'incloure en el projecte ja s'estan prestant a diferents unitats de la Facultat
	AMENACES	OPORTUNITATS
Aspectes Externs	Preu i disponibilitat d'allotjament a la Ciutat de Barcelona	<ul style="list-style-type: none">- Projecte emmarcat en les polítiques impulsades pel Vicerectorat de Personal Docent i investigador i el Vicerectorat de Relacions Laborals- Serveis i tràmits que s'han d'incloure en el projecte ja s'estan prestant a diferents unitats de la UB

Pregunta 2: Fer una proposta raonada de l'organització funcional del projecte. En concret, a qui s'assignarien, i perquè, les funcions de direcció estratègica, de direcció operativa i d'execució.

Tenint en compte que el projecte es desenvolupa en el context d'una Facultat, l'enunciat del supòsit pràctic i les funcions que cal assignar per a desenvolupar un projecte, la proposta d'organització funcional seria la següent i es justificaria amb les funcions assignades:

- **Direcció estratègica:** Degà de la Facultat o Vicedegà en qui delegui. **Funcions:** Definir els objectius estratègics del projecte i les prioritats; donar suport al projecte, dotar-lo de recursos i liderar-lo davant la UB i la Facultat; preveure riscos; aprovar actuacions derivades del projecte.
- **Direcció operativa:** Administradora del Centre, amb la col·laboració del Cap de l'Oficina d'Afers Generals. **Funcions:** Transformar en operatius els objectius estratègics i controlar-ne el compliment; dirigir i coordinar l'equip de treball; Gestionar el projecte: planificar, dirigir, supervisar, coordinar i avaluar el desenvolupament de totes les tasques i actuacions entorn el projecte.
- **Execució:** Cap de l'Oficina d'Afers Generals i persones que formen part de l'equip de treball (p.e. personal de l'Oficina d'Afers Generals, Administratiu/ves de Departament, PDI, personal de serveis transversals de la UB com podrien ser CRAI, Servei d'Esports, ATIC i altres en coherència amb les accions que calgui desenvolupar). **Funcions:** executar les

SUPÒSIT PRÀCTIC 4 – amb esquema de correcció

tasques i elaborar els producte previstos per assolir els objectius del projecte; aportar i aplicar el coneixement i les habilitats inherents a l'àmbit de coneixement/especialització pel qual s'incorporen a l'equip

Pregunta 3: Definir i establir un calendari de les principals fases de treball i accions que caldria portar a terme per a poder implantar el Pla d'Acompanyament i Acollida en el termini previst.

Premissa: les accions i calendari han de ser coherents amb les dates que s'han donat a l'enunciat del supòsit i amb elements de diagnòstic que s'hagin identificat en la pregunta 1.

Exemple de calendari de les principals fases de treball per a poder implantar el Pla:

FASES DE TREBALL	N	D	G	F	M	A	MG	JN	JL	SE
1. Definició, organització i planificació										
2. Disseny del Pla										
3. Aprovació del Pla										
4. Implantació del Pla (Inici curs 2022/23) (*)										

(*) Una vegada desenvolupades les 3 fases de definició, execució i aprovació, la Facultat estaria en disposició d'implantar el Pla d'Acompanyament i Acollida a partir de setembre i durant tot el curs 2022/23

Exemples d'accions que caldria portar a terme, en cada fase de treball, per a poder implantar el Pla d'Acompanyament i Acollida a l'inici del curs 22/23:

1. Definició, organització i planificació (1 de novembre a 1 de desembre)
 - a. Diagnòstic de la situació
 - b. Definició de la proposta de projecte: redacció de la Fitxa de definició del projecte i de la fitxa d'organització funcional; concreció de la planificació (activitats, cronograma, recursos previstos, estimació de costos, riscos identificats, viabilitat)
 - c. Aprovació de la proposta per part de la Junta de Facultat

2. Disseny del Pla (Desembre 2021-maig 2022).

En aquesta fase es poden distingir dos àmbits de treball:

- 2.1. Desenvolupament d'accions que haurien de donar resposta a les necessitats detectades.

Es buscarà la coherència amb el diagnòstic que la persona opositora hagi realitzat com a resposta de la pregunta 1 i els objectius plantejats. Com a exemple, podrien ser les següents:

- a. Accions orientades a donar resposta a les principals necessitats detectades, com podrien ser: Accions de Benchmarking amb altres universitats i/o unitats, centrades en la gestió d'allotjaments, accés a serveis, continguts i gestió d'informació; elaboració de convenis amb residències universitàries; acords de preus amb col·legis majors i/o allotjaments hotelers; creació d'un Buddy program (PDI acompanyants de la pròpia Facultat), sessions d'acollida i visites guiades, informació online/web específica; anàlisi i millora de procediments amb unitats implicades (ATIC, CRAI, Identificació corporativa-CarnetUB, Esports i altres serveis que hi puguin estar implicats)

SUPÒSIT PRÀCTIC 4 – amb esquema de correcció

- b. Accions orientades a recollir altres necessitats del PDI que fa estades temporals, com podrien ser p.e. entrevistes amb el PDI que està fent estada a la Facultat; enquestes, en el moment que arriba a la Facultat el PDI que fa estada temporal; tècniques conversacionals amb el personal que atén aquest PDI.
- c. Accions orientades a poder disposar de dades fiables respecte el PDI que fa estada temporal a la Facultat, com podrien ser: designació de la unitat que faria el registre de persones; redacció d'un procediment específic per a recollir les dades; informació a tots els departaments i professorat de la Facultat i als administratius de Departament; creació d'una base de dades, etc.
- d. Accions de gestió del canvi: formació i informació a les persones implicades en la implantació del Pla d'Acollida; planificació de reunions de durant tota la implementació amb les persones implicades per tal de recollir punts de millora i coordinar accions.

2.2. Definició del Pla d'Acompanyament i Acollida

La definició del Pla haurà de ser el resultat de accions executades, concretant la definició dels serveis que s'oferiran al PDI que fa estades temporals a la Facultat, els procediments de gestió i coordinació de les unitats i rols implicats en la implantació, els recursos necessaris i el procediment de seguiment i d'avaluació de resultats, així com tots aquells aspectes que es considerin necessaris incloure en el Pla d'Acollida i Acompanyament per a presentar-lo a aprovació i poder implementar-lo.

Pregunta 4: Definir els indicadors i tècniques que caldria utilitzar per a avaluar els resultats obtinguts, una vegada implantat el Pla d'Acollida i Acompanyament. Tenint en compte el calendari d'execució del Projecte, quan seria oportú fer aquesta avaluació de resultats?

Premissa: els indicadors que s'utilitzin per avaluar els resultats obtinguts han de ser coherents amb el diagnòstic i les accions que s'hagin descrit a les preguntes 1 i 3. En qualsevol cas, els indicadors de resultats han de permetre avaluar si es resolen les necessitats del PDI que fa estades temporals a la Facultat i si s'ha assolit els objectius del Pla.

Exemples d'indicadors i eines que es podrien utilitzar:

1. Satisfacció de PDI que fa estades temporals respecte els serveis que se li ofereixin (recollint aquells serveis que s'havien identificat a l'enunciat com a necessitats prioritàries: allotjament, informació Facultat, accés a serveis).
Eina de recollida: enquestes i focus group
2. Satisfacció de persones implicades en la prestació de serveis inclosos en el Pla i propostes de millora.
Eines de recollida: enquestes i reunions de treball per recollir propostes de millora.
3. Queixes i suggeriments rebuts (Cal tenir en compte no només el nombre de queixes i suggeriments rebuts si no també el contingut i per tant les millores i el coneixement sobre necessitats que se'n poden extreure).
Tècnica d'anàlisi documental de les queixes i suggeriments rebuts per part del PDI que fa estades temporals (Procediment del sistema d'assegurament de Qualitat de la Facultat).

SUPÒSIT PRÀCTIC 4 – amb esquema de correcció

4. Nombre de PDI que fa estada temporal a la Facultat (per any i en relació a l'any anterior. Eina: registre de PDI (base de dades o similar). Aquest registre cal tenir en compte que es posa en marxa amb la implantació del Pla i per tant el primer any no hi haurà referència consistent respecte l'any anterior.

Altres indicadors que es poden considerar serien p.e. evolució del nombre de visites al Web (on hi hagi informació adreçada al PDI que fa estades temporals a la Facultat); incidències tècniques en la prestació dels serveis; temps de resolució d'incidències; percentatge de dedicació del personal respecte la jornada de treball (o període que es determini) habitual; evolució dels costos d'allotjament des d'abans de la implantació del Pla fins la implantació i posterior seguiment.

Tenint en compte el calendari d'execució del Projecte i que el Pla s'implantarà a principis del curs 22/23 (setembre de 2022) seria oportú fer una primera avaluació de seguiment i coordinació a meitats de curs amb les unitats implicades (per avaluar com s'està desenvolupant el Pla i les incidències/millores recollides per les unitats i persones involucrades) i una altra a final de curs per avaluar-ne els resultats i determinar les millores a incorporar el curs següent.

Durant el primer any d'implantació s'enqueteria al PDI que fa estada temporal quan arriba a la Facultat (sobre els serveis previs i informació que se li hagin prestat) i quan finalitza la seva estada. Durant l'estada es podrien organitzar focus group o entrevistes per tal de recollir les seves propostes de millora. Els anys següents es proposaria avaluar satisfacció només amb enquestes i fer reunions puntuals (focus group) en el cas d'haver-hi un gran nombre d'incidències/queixes sobre algun servei prestat.

D'altra banda, i abans d'implementar el Pla, es podria plantejar enquestar o fer reunions amb el PDI que ja està fent estades temporals a la Facultat tant per conèixer les seves necessitats com per tenir una dada inicial de satisfacció sobre la qual comparar, una vegada implementat el Pla, la variació en la satisfacció del PDI que fa estades temporals a la Facultat.