



**CONVOCATÒRIA DE PROVES SELECTIVES PER A L'ACCÉS  
A L'ESCALA TÈCNICA DE GESTIÓ (subgrup A1)**

**Torns de promoció interna i promoció interna per a la integració de  
personal laboral fix**

Resolució 427/2021, de 29 de març

**SEGON EXERCICI**

**Itinerari 6. Gestió dels estudis universitaris**

Data: 19 de novembre de 2021

## Itinerari 6. Gestió dels estudis universitaris.

En aquest exercici es valoraran:

- Els coneixements tècnics específics requerits per donar resposta a les qüestions plantejades

Aquest factor tindrà un pes màxim del 20% d'aquesta part (6 punts).

- La visió global en l'anàlisi i utilització de la informació per la presa de decisions

Aquest factor tindrà un pes màxim del 20% d'aquesta part (6 punts).

- Les competències organitzatives del perfil de les places i el plantejament de propostes d'actuació i solució de problemes amb innovació, orientació a resultats i visió estratègica, i el compromís amb el servei públic i la institució

Aquest factor tindrà un pes màxim del 60% d'aquesta part (18 punts).

### **CONTEXT GENÈRIC**

La Universitat de Noves Tecnologies (UNT) és una institució pública jove creada al 2000 que, tot i l'increment en els darrers anys d'universitats que imparteixen algunes de les seves titulacions, s'ha situat com a referent en producció científica i tecnològica a nivell nacional. Des dels seus inicis s'ha caracteritzat per l'esperit innovador i emprenedor del seu personal.

L'equip de govern de la UNT, donada l'oportunitat que suposa la nova realitat post-pandèmia amb els nous fons NextGen a nivell global, vol apostar estratègicament per un model de gestió que es caracteritzi per l'aprofitament de sinèrgies entre les diferents unitats i els serveis generals de la universitat que condueixi a una reducció de la despesa, a un increment de l'eficiència i l'agilitat de la gestió, tot garantint la satisfacció de les persones i aprofitant aquestes noves oportunitats de futur.

En aquest sentit, la Gerència de la UNT ja porta temps estructurant la gestió de manera descentralitzada de les 15 Escoles i 3 Facultats en Unitats Transversals de Gestió (UTG) distribuïdes en 7 Campus territorials. La UNT disposa a més, de Serveis Generals de gestió centralitzats (personal i organització, econòmic i de contractació administrativa, de gestió acadèmica, gestió de la recerca i transferència de resultats de la recerca, infraestructures, patrimoni, qualitat, comunicació, relacions internacionals i institucionals, gestió econòmica de la recerca, serveis informàtics, ...), que coordinen els serveis amb les oficines i unitats de gestió en els diferents campus. D'acord amb la normativa de gestió de la UNT es contracten a empreses externes els serveis generals de neteja, vigilància, bar i restaurant, i es poden contractar d'altres que es considerin necessaris per al funcionament dels campus, tenint present que la contractació dels serveis es realitza de forma centralitzada.

La UNT es regeix pels seus Estatuts i per la normativa aplicable a les Universitats Públiques Catalanes.

Fins ara, des de cada escola es realitzava la gestió de tots els serveis i les instal·lacions vinculats a l'escola i al campus (gestió acadèmica, gestió econòmica, gestió de personal,



gestió d'espais, gestió dels serveis propis i contractats, suport administratiu a departaments i centres de recerca). Amb la UTG i l'estructuració de serveis de gestió comuns a les diferents escoles del campus es vol potenciar la millora de serveis, una estructura de personal més flexible alhora que especialitzada, posant èmfasi en l'e-administració i en la millora de la qualitat, la integració dels diferents sistemes d'informació i comunicació existents i el millor aprofitament del personal.

Des de l'equip de govern de la UNT s'ha elaborat un nou pla estratègic per als propers anys 2021-2024 que, entre d'altres, vol donar resposta a les següents inquietuds:

- Continuar sent un referent en la qualitat dels estudis que s'imparteixen i apostar per la millora de la docència
- Desenvolupar i potenciar la recerca d'excel·lència, augmentar la transferència de resultats al teixit productiu i la creació d'empreses d'alt valor afegit
- Promocionar la internacionalització dels estudis de la UNT
- Millorar la notorietat de la UNT i els resultats de la seva activitat sobretot en relació a la rendició de comptes, la seva vinculació i contribució a la societat i en matèria d'innovació i millora
- Afavorir el desenvolupament organitzatiu i professional així com l'especialització del personal a la UNT
- Optimitzar la utilització dels recursos i serveis interns, tot potenciant l'e-administració i la incorporació i prestació de serveis digitals
- Garantir al màxim el compliment de les legislacions i marc normatiu vigents i el benestar de les persones
- Ser un referent en matèria de sostenibilitat i innovació en l'àmbit de les infraestructures

## **CONTEXT ESPECÍFIC**

Ets el/la cap de l'àrea de gestió acadèmica de l'Escola de la Tecnologia en Enginyeria Industrial (ETEI) des dels darrers 15 anys encara que estàs en aquesta escola des de fa 26 anys, tota la teva vida professional.

Aquesta és l'escola més antiga de la UNT i compta amb bon prestigi. És una de les escoles que té més competència per l'àmbit que desenvolupa amb altres universitats del territori. Pel proper any acadèmic 2022-2023 té previst celebrar els 25 anys de l'Escola.

Sempre has estat relacionat/da amb la gestió acadèmica, passant per diferents llocs de treballs i tasques. T'agrada la teva feina però sents que necessites encetar un canvi i afrontar-te a nous reptes.

Intentes mantenir-te al dia de les darreres novetats, sobretot en temes d'innovació tecnològica i d'estudis i informes relacionats amb l'educació superior a nivell estatal i internacional. El darrer informe que has llegit t'ha deixat molt sorprès/a. L'informe mostra l'estudi que s'ha realitzat sobre totes les universitats públiques de l'estat on s'han analitzat 7 indicadors relacionats amb la concessió de les beques generals del Ministeri.



En 3 d'aquests indicadors la UNT està a la darrera posició i en 4 indicadors està a la penúltima posició.

Els 3 indicadors on la UNT ocupa la darrera posició són:

- % d'estudiants de nou ingrés amb beca Ministeri,
- Nombre d'ajuts sobre estudiants matriculats i
- Estudiants amb beca d'excel·lència sobre estudiants matriculats.

Els 4 indicadors on la UNT ocupa la penúltima posició són:

- Estudiants amb exempció de preus i taxes sobre estudiants matriculats,
- Estudiants amb beca compensatòria sobre estudiants matriculats,
- Estudiants amb beca de residència sobre estudiants matriculats i
- Estudiants amb beca de quantia variable sobre estudiants matriculats.

Fa unes setmanes una companya t'ha compartit el cas d'un familiar seu. T'ha explicat que ho estan passant molt malament des de l'inici de la pandèmia (tant ella com el seu marit han vist com el seu negoci on han invertit els darrers 20 anys de la seva vida no ha suportat el període tan llarg de restriccions i han hagut de tancar el negoci), i li van demanar informació. Té una filla que tot just ha d'iniciar estudis universitaris el curs següent i vol cursar un grau a l'Escola de l'Arquitectura i la Construcció (EAC) de la UNT. És una molt bona estudianta però ells estan angoixats perquè no veuen possibilitat de pagar tots els estudis a la seva filla, grau que, a més, té una durada superior, 5 anys. No tenen clar que els hi donin la beca del Ministeri perquè la darrera declaració de renda encara descriu la situació econòmica que tenien abans de la pandèmia. Vol saber si ofereix més possibilitats per a estudiants en aquesta situació. Ha estat preguntant a la secretaria de l'EAC, ha buscat informació al web de la UNT però no se'n surt. No acaba d'entendre on ha de buscar la informació i no troba res. La companya ha quedat que buscarà informació perquè el tema de les beques el porten a serveis generals i tu tampoc domines el tema. L'has tranquil·litzat però tu mateix/a veus difícil poder oferir-li una proposta malgrat saps que han sortit noves convocatòries com les beques salari (encara que t'ha semblat insuficient que només s'ofereixin 10 beques per curs), o d'ajuts de la matrícula, hi ha les beques aprenentatge per a estudiants de cursos més avançats o, fins i tot, els estudiants també poden fer convenis de cooperació educativa a partir del tercer curs... Ara bé, quan has començat a buscar has entès perfectament perquè no aconseguen trobar la informació que buscaven.

Gairebé la mateixa setmana, vas escoltar a un estudiant de la teva escola que havia vingut per demanar-vos ajuda. Es pensava que ja havia demanat la beca del Ministeri perquè la matrícula li va sortir amb el condicional becari i havia fet tots els tràmits amb l'Agaur però se li ha passat el termini i no ha fet la sol·licitud al web del Ministeri. Aquest és un clàssic de tots els anys i sempre hi ha algun estudiant que es despista. Tenint en compte tots els avenços que hi ha a nivell tecnològic s'hauria de fer alguna cosa perquè aquest tràmit estigués més automatitzat i els estudiants ho tinguessin més fàcil. Al final, han de fer massa tràmits semblants en plataformes diferents.

Finalment, el teu germà gran també t'ha demanat consell. El seu fill s'està plantejant fer el doctorat a l'ETEI. Però, clar, el teu germà pensa que amb l'edat que té s'hauria de començar a guanyar la vida i ja es veu que el tindrà un mínim de tres o quatre anys més a casa sense cap ingrés. Li has explicat que hi ha beques pre-doctorals però no ens saps gaire tampoc d'això. Li has dit que te n'informes i li expliques. I te n'has adonat

novament que costa trobar aquesta informació. T'has adreçat a l'Escola de Doctorat de la UNT però resulta que t'han dit que ells no ho porten, que has de parlar amb el Servei de Personal.

Així que a les darreres setmanes, gairebé per casualitat, has trobat aquell repte que buscaves. Més enllà de donar resposta a aquestes consultes o d'entendre perquè els estudiants de la UNT són els que menys beques reben de tot l'estat, penses que la teva universitat té una mancança en el servei que informa sobre les possibilitats de finançament per realitzar estudis universitaris de qualsevol nivell. Així que has elaborat una proposta i li has demanat una reunió a la gerenta, al director de l'àrea de personal i al director de l'àrea acadèmica, amb el coneixement del teu cap de la UTG, per presentar-los la proposta : crear una nova unitat que centralitzi la informació de les beques i ajuts a l'estudi dels estudiants de grau, màster i doctorat de la UNT.

Has preparat un resum executiu, que consta dels apartats següents:

1. Anàlisi global de la situació de context. La UNT i les beques: comunicació, gestió i resultats.
2. Proposta tècnica sobre la unitat que vols crear:
  - a. Objectius de la unitat
  - b. Pla de treball per aconseguir els objectius
  - c. Propostes d'innovació tecnològica que cal desenvolupar per millorar el servei
3. Identificació i justificació de riscos i elements clau per desenvolupar aquesta proposta i com es proposa afrontar-los.
4. Avaluació de resultats i d'assoliment d'objectius.

La teva proposta únicament planteja què caldria fer i quines serien les responsabilitats d'aquesta nova unitat però no entra en cap moment a descriure les necessitats de personal concret que tindria aquesta unitat, cosa que seria un pas següent si obtens el vistiplau de la gerència de la UNT.

Desenvolupa els 4 punts anteriors per concretar la teva proposta. Pots fer servir com a suposicions l'entorn UPC per aquella informació que no està detallada, justificant els teus plantejaments.

## **CRITERIS I RESPOSTES ESPERADES**

L'enunciat permet presentar diferents propostes de projecte i, per tant, no existeix una resposta tancada única i exclusivament vàlida.

A continuació, es detallen els aspectes que d'alguna manera haurien d'aparèixer a la resposta tot tenint en compte que cal valorar diferencialment la visió d'usuari i servei a l'estudiantat, la simplificació dels tràmits aprofitant les noves tecnologies en tractament de dades massives i la coordinació entre diferents serveis o unitats.

### **1. Anàlisi global de la situació de context. La UNT i les beques: comunicació, gestió i resultats.**

- L'estudiantat que accedeix als estudis de la UNT prové d'un entorn socioeconòmic mig-alt.

Per aquest motiu els indicadors que comparen aquesta universitat amb la resta de l'estat la situen en la universitat amb menys estudiants amb beques concedides fins i tot en estudiants de nou ingrés. Les beques del Ministeri tenen en consideració aspectes econòmics i acadèmics. En el primer any d'estudis, quan l'estudiant accedeix a la universitat, no es tenen en compte aspectes acadèmics de cursos previs, sinó exclusivament econòmics i fer la matrícula mínima que exigeix la convocatòria de beca. En conseqüència, el perfil d'estudiants que accedeix a la UNT és el d'un entorn socioeconòmic mig-alt. En concret el fet que els estudiants que sí obtenen beca de residència sigui també el segon més baix de tot l'estat indica que els estudiants que estan en el llindar més baix de renda de la unitat familiar són comparativament amb la resta de l'estat més baix que a la resta d'universitats. Així doncs, els estudiants (i les seves famílies) d'entorns socioeconòmics baixos o molt baixos s'abstenen de cursar estudis de l'àmbit de l'enginyeria i l'arquitectura valorant, possiblement, la seva dificultat i, en conseqüència, que no puguin mantenir la beca al llarg de la durada teòrica dels estudis. És a dir, aquests estudiants, independentment de la seva vàlua acadèmica, opten per estudis universitaris que consideren més fàcils de superar per tal de poder mantenir la beca que, en cursos posteriors, sí tindrà en compte el seu rendiment acadèmic.

Aquest fet té com a conseqüència:

- Aquests estudiants no accedeixen a estudis que després permeten a nivell laboral una inserció més alta i actuar d'ascensor social
- La UNT perd talent en aquest col·lectiu
- La informació sobre beques i ajuts a l'estudi està dispersa a la UNT. La difusió i publicitat de totes les possibilitats de finançament dels estudis està organitzada en funció de la unitat que gestiona cada tipus de beca (ja siguin beques del Ministeri o beques pròpies de la UNT) o bé altres tipus de beques que permeten als estudiants obtenir ingressos com són les beques d'aprenentatge o, encara que no siguin beques, els convenis de cooperació educativa que tenen la doble vessant d'activitat formativa alhora que l'estudiant rep uns ingressos per la tasca desenvolupada a l'empresa on la realitza.

Falta visió d'usuari en la difusió i publicitat de totes aquestes possibilitats. Fins i tot, internament a la pròpia UNT el personal no té clar qui gestiona què i costa trobar la informació.

D'altra banda, sembla que els ajuts propis de la UNT són insuficients. Falten fons per poder arribar a més estudiants i ampliar les possibilitats dels estudiants dels què se'n fa esment a l'apartat anterior.

- Els estudiants han de fer massa tràmits i en plataformes diferents. La relació entre l'administració i l'administrat no és fàcil i no té visió d'usuari. Cal simplificar els tràmits.

## **2. Proposta tècnica sobre la unitat que vols crear:**

- a. Objectius de la unitat**
- b. Pla de treball per aconseguir els objectius**
- c. Propostes d'innovació tecnològica que cal desenvolupar per millorar el servei**

## Objectius de la unitat

Es proposa crear una unitat nova que tingui com a missió donar visibilitat a les beques i ajuts a l'estudi a què poden optar els estudiants de G/M/D de la UNT ja siguin ofertades per altres administracions o per la pròpia UNT per tal d'arribar a un col·lectiu més ampli de l'entorn socioeconòmic del territori, afavorir la captació de talent i exercir la funció de la universitat d'ascensor social.

Els objectius que tindrà aquesta unitat són els següents:

- Donar difusió i publicitat de manera centralitzada de totes les beques i ajuts a l'estudi a què poden optar l'estudiantat de G/M/D
- Assessorar a l'estudiantat de la UNT sobre les diferents convocatòries de beques i altres possibilitats de finançament com poden ser les beques aprenentatge o els convenis de cooperació educativa
- Establir relació directa amb els instituts de secundària del territori de barris o municipis en situació marginal per difondre les possibilitats de finançament i que els aspectes econòmics no siguin una barrera a l'hora d'accedir als estudis de la UNT
- Dissenyar un pla per captar fons i augmentar la dotació de les beques i ajuts propis de la UNT (establint convenis amb empreses i altres institucions que bequin estudiants)
- Analitzar per a la millora i la simplificació els tràmits actuals que els estudiants han de realitzar per sol·licitar una beca o ajut.

## Pla de treball per aconseguir els objectius

En aquest apartat el candidat ha d'indicar quines tasques realitzaria per aconseguir els objectius. Cal que tingui en compte els aspectes següents:

1. Com establir la coordinació amb les diferents unitats o serveis de la UNT que finalment gestionen les beques o ajuts per tal que la informació circuli de manera bidireccional entre la nova unitat centralitzada i cada unitat de gestió. En un primer moment, cal recopilar tota la informació però també s'ha d'establir un circuit continu de dades
2. Instruments que utilitzarà per difondre la informació: web, vídeos, pòsters, sessions informatives a centres de secundària, als centres de la pròpia UNT en les sessions d'acollida de l'estudiantat de nou accés, sessions formatives amb el personal de les secretaries del centre... Important la col·laboració amb el Servei de Comunicació de la UNT en l'ús de les xarxes socials i en la imatge corporativa de la universitat
3. Dissenyar un pla "comercial" de cerca de fons econòmics i augmentar la dotació dels ajuts propis de la UNT. Buscar i seleccionar possibles empreses o institucions disposades a realitzar mecenatge per becar estudiants a canvi de resolució de reptes, concursos, convenis... Establir convenis marc amb aquestes empreses o institucions
4. Realitzar un catàleg dels tràmits que han de realitzar els estudiants segons cada beca/ajut ja sigui extern o intern. Analitzar cada tràmit i diagramar-lo amb l'objectiu de simplificar el tràmit i fer-lo més comprensible, com a mínim.
5. Dissenyar el servei d'atenció a l'estudiantat ja sigui presencialment o a través de diferents canals de comunicació

## Propostes d'innovació tecnològica que cal desenvolupar per millorar el servei

Més enllà de parlar d'un web per donar publicitat de les beques i ajuts, haurien d'aparèixer aquests altres ítems:

1. App de l'estudiantat i app del futur estudiantat: informació breu, visual, en format vídeo
2. Xarxes socials: informació puntual en moments clau de la preinscripció universitària o de l'accés a màster o a doctorat
3. Chatbot al web de la unitat: per millorar la comunicació i fer-la més eficaç i ràpida i en servei 24/7
4. Aplicacions d'intel·ligència artificial relacionades amb els tràmits que han de realitzar els estudiants: les dades de què disposem dels estudiants (per exemple, qui ha estat becari en cursos anteriors) ens permet desenvolupar aplicacions que siguin proactives quan hi ha una convocatòria oberta. Per exemple, l'aplicació podria avisar a l'estudiant que ha detectat que pot necessitar aquell ajut per informar-lo que hi ha un ajut disponible o bé fins i tot auto-omplir el formulari de sol·licitud per facilitar-li la tasca de realització del tràmit (amb les seves dades personals i acadèmiques, per ex.). Així es podrien solucionar situacions com la de l'estudiant despitat que no ha sol·licitat la beca al ministeri perquè es pensa que ja ho ha fet.

### 3. Identificació i justificació de riscos i elements clau per desenvolupar aquesta proposta i com es proposa afrontar-los.

Riscos:

- Falta de comunicació i coordinació entre la nova unitat i les unitats de gestió de les beques i ajuts que provoquin informació desfasada o incorrecta
- Generació d'expectatives massa elevada sobretot relacionat amb la captació de fons o amb la implantació de noves aplicacions d'intel·ligència artificial
- Massa dependències respecte altres unitats o serveis de la UNT: unitats de gestió de beques, àrea TIC o Servei de Comunicació que tenen la seva pròpia planificació i objectius

És fonamental que hi hagi un suport institucional per tal de poder engegar el projecte amb garanties de recursos per poder abastar tots aquests reptes.

Per afrontar aquests riscos cal establir mecanismes àgils i continus de comunicació que no requereixen de molt esforç per les parts implicades. També es pot proposar crear un comitè de seguiment amb els principals agents per tal d'avaluar com evoluciona el projecte i solucionar els obstacles que es trobin fins que la unitat estigui consolidada.

### 4. Avaluació de resultats i d'assoliment d'objectius.

El candidat hauria de descriure una bateria d'indicadors a analitzar per curs acadèmics.

Alguns d'aquests indicadors són:

- Increment dels indicadors de beques que es donen a l'enunciat de la UNT en referència a la resta d'universitats de l'estat a llarg termini. Indicaria que a la





UNT estan accedint estudiants provinents d'entorns socioeconòmics desfavorables

- Augment dels fons recaptats per incrementar les ajudes pròpies de la UNT: % d'increment del fons, nombre d'ajudes concedides, rendiment acadèmic dels estudiants amb ajut concedit...
- Nombre de consultes resoltes pel chatbot del web de la unitat
- Nombre d'estudiants assessorats per la nova unitat i amb beca/ajut concedit
- Nombre de sessions informatives a centres de secundària realitzades i nombre d'estudiants d'aquests centres que han accedit a la UNT (avaluar l'increment al llarg del temps).
- ...