



CODI PERSONA CANDIDATA:

**CONVOCATÒRIA DE PROVES SELECTIVES PER A L'ACCÉS
A L'ESCALA ADMINISTRATIVA (subgrup C1) de la UPC**

Torn de promoció interna

Resolució 020_SDP-2022-3767/490

**PROVA D'AVALUACIÓ DEL PRIMER MÒDUL FORMATIU
DEL PRIMER I ÚNIC EXERCICI (CURS SELECTIU)**

Data: 18 d'abril de 2023

En aquest exercici trobaràs un seguit d'informacions a partir de les quals hauràs de respondre una sèrie de preguntes. Per tal de resoldre aquest exercici hauràs de posar-te en el rol d'un perfil administratiu/va (C1) que treballa a una universitat pública; en el cas concret que ens ocupa, en un àmbit de Gestió Acadèmica (GA).

Et recomanem que llegeixis detingudament totes les preguntes i informacions de la prova, sobretot abans de començar a respondre cadascuna de les qüestions.

Algunes de les preguntes són de resposta oberta (a desenvolupar) i d'altres de resposta tancada, on s'ha d'escollir d'entre les tres opcions proposades aquella que consideres més apropiada d'acord amb el plantejament realitzat. En alguna ocasió hauràs de justificar la teva elecció, per fer-ho tens un espai just a sota de cada pregunta.

Per indicar la teva resposta a les preguntes de tipus test hauràs de marcar amb una "X" a sobre de l'opció seleccionada. En cas d'error en la resposta marcada, encercla la resposta que no vols que consti com a marcada i indica una nova "X" a l'opció que marques per ser valorada.

Et preguem que utilitzis lletra clara per facilitar la posterior correcció de la informació detallada.

La part test es valora fins a un màxim del 40% de la prova i la part de preguntes de desenvolupament es valora fins a un màxim del 60% de la prova. Per tal de ser apte a la prova cal obtenir com a mínim el 55% de punts possibles.

Bona feina!

SITUACIÓ DE CONTEXT PRÀCTIC

Formes part del personal de Gestió Acadèmica d'un dels diferents centres de la UNT (Universitat de Noves Tecnologies), assimilable a la realitat als centres de la UPC. En aquesta àrea es treballa sobre uns principis bàsics com els següents:

L'atenció a l'estudiant s'ha de fer de manera homogènia però alhora respectant particularitats de cada centre i perfil d'usuari/a.

Es vol un equip de persones proactiu, orientat a la millora contínua.

La professionalitat de totes les persones treballadores es cuida al màxim, confiant en la responsabilitat de cada perfil professional.

Es treballa amb una cultura orientada a resultats i a procés.

Abans de la pandèmia, la matrícula dels estudiants de màster es feia de manera presencial. Eren citats un dia de principis del mes de setembre i, amb l'ajut del personal de gestió acadèmica, formalitzaven la seva matrícula.

El personal de gestió acadèmica verificava in situ que l'estudiant lliurava tota la documentació que li donava accés al màster (títol, certificat acadèmic oficial, passaport, ...) i aquesta quedava arxivada al seu expedient. En cas de no aportar la documentació requerida se li donaven deu dies per lliurar la documentació que mancava i/o no era correcta.

Des de fa poc més de 2 anys, atenent sobretot a motius sanitaris, es va implantar l'automatrícula també pels estudiants de màster. En lloc de fer la matrícula al setembre aquesta es va avançar al mes de juliol.

Els estudiants que cursen un màster (1 any de durada) fan la seva matrícula des del seu propi país al mes de juliol. Una vegada comencen la docència al setembre han de passar per l'oficina de gestió acadèmica a lliurar tota la documentació original i fotocòpies requerides que li han donat accés al màster.

Aquest canvi ha suposat perdre una mica el contacte del personal de la GA amb l'estudiant de màster. A partir del mes de setembre es dediquen a verificar i reclamar la documentació incompleta o errònia del màster en el qual s'han matriculat. Tal i com consta publicat a la pàgina web corresponent, el 15 de desembre és la data límit per lliurar-la; en cas contrari s'informa al seu expedient una morositat documental que li impedirà posteriorment sol·licitar el títol o gestionar qualsevol tràmit administratiu.

Un alt percentatge d'estudiants de màsters d'aquesta universitat són estrangers i abans de sortir del seu país han de legalitzar els seus estudis. És aquesta documentació legalitzada la que després han de presentar i ha de quedar una còpia arxivada al seu expedient. Aquesta documentació és obligatòria i és la que li dona accés al màster. Tot i així, molts d'ells una vegada arriben al centre corresponent a cursar el màster presenten documentació que no és vàlida. Es troben fora del seu país i els tràmits per aconseguir la documentació correcta són complicats i llargs.

Es podria dir que gairebé un 70% dels correus amb els estudiants de màster són de reclamació de documentació i que, d'aquests, només un 50% lliuren la documentació abans de la data fixada.

A partir del mes de desembre s'ha d'informar la morositat documental a un gran número d'estudiants. Aquest fet comporta una feina administrativa de seguiment de tots els casos fins que s'aconsegueix la documentació, fins i tot fora del termini establert (15 de desembre) quan es desmarca la morositat documental, perquè puguin sol·licitar el títol abans de marxar al seu país.

Sovint el volum de feina que suposa aquesta revisió coincideix amb altres factors (tasques amb data límit, imprevistos,...) de la GA. Considerem que fer una revisió fora de termini (15 de desembre) suposa augmentar els tràmits per part nostra i a l'estudiant entrebancs per gestionar

certificats i títols a temps, resultant doncs poc eficients i no permetent poder seguir un estàndard de qualitat administrativa.

Plantejes fer una proposta de millora i saps que necessites d'una sèrie de recursos i habilitats.

Ubica't en la **competència d'orientació a la millora** i a partir d'aquesta vessant competencial llegeix atentament les preguntes i dona-hi resposta.

1) Quina de les següents afirmacions indica de forma més completa els aspectes competencials relacionats amb l'orientació a la millora des del teu perfil C1?	
a	Disposar d'una visió global a llarg termini per anticipar errors.
b	Recollir informació que permeti anticipar errors generats en algun procediment.
c	Resoldre ràpidament els errors quan arriben.

2) Què consideres pots aportar per fer una proposta de millora?	
a	Capacitat per preguntar-me si es pot modificar algun aspecte per gestionar la morositat documental.
b	Capacitat per adaptar-me a aquesta situació per poder gestionar la morositat documental amb calma.
c	Capacitat per donar sentit a la situació i explicar als estudiants el motiu pel qual no poden matricular-se.

3) Saps que en la situació que et trobes necessites:	
a	Pensar en alguna acció orientada a la consecució d'un objectiu organitzatiu.
b	Preocupar-te per la situació i valorar si cal posar en marxa alguna acció.
c	Pensar en fer algun canvi; encara que no sigui efectiu, serà millor que la situació actual.

4) Si em plantejo "Fer que el procés de reclamació i verificació de documentació sigui més àgil i no s'allargui molt més enllà de la data fixada per a que l'estudiant pugui matricular-se a temps" estic parlant de:	
a	Una tasca que vull reorganitzar.
b	Un problema que vull resoldre.
c	Una funció que vull transformar.

Decideixes fer una proposta de millora per donar resposta a aquesta situació, ja sigui perquè vols modificar una forma de treballar, assolir un resultat diferent al que s'està obtenint, aconseguir resoldre un problema o reconduir una situació. Per aquest motiu comences per la **primera fase d'una proposta de millora**:

5) Aquesta fase és la d'OBSERVACIÓ, que consisteix en:	
a	Identificar i descriure què està passant responent a què ens enfrontem a la GA i quins aspectes es poden modificar per treballar amb més eficiència.
b	Identificar les accions i els recursos necessaris per donar resposta a la situació en que us trobeu a la GA, tot indicant els canvis que cal aplicar.
c	Identificar quina és la proposta de canvi i millora per transformar-la en un objectiu estratègic, tàctic o operatiu.

6) El pensament contextual ens ajuda a observar la realitat i extreure informació per detectar aspectes de millora. Si aplico la vessant analítica en aquesta situació:	
a	Valoraré la situació traient conclusions segons la meua percepció.
b	Centraré l'atenció en determinades parts de la situació per començar a prioritzar.
c	Posaré perspectiva per poder observar tots els aspectes relacionats amb la situació.



7) Aplicar el pensament analític quan vulgui descriure la proposta de millora implicarà:	
a	Atenció selectiva per gestionar les barreres mentals (prejudicis).
b	Observació amb poc judici i valoració, de forma objectiva.
c	Centrar l'atenció en determinats estímuls ignorant els altres.

8) Digues **quina tècnica decideixes utilitzar** en aquesta fase d'observació i argumenta la teva resposta (per què és la tècnica més adient?):

--

9) Un dels aspectes que observes en el moment de gestionar aquesta morositat documental és l'endarreriment que provoquen algunes interrupcions. Algunes no les pots evitar i les has de gestionar. Per aquest motiu decideixes incorporar una rutina de treball que minimitzi l'impacte d'aquestes. Aquesta observació de rutina de treball estaria en el quadrant:	
a	Un aspecte que tinc i desitjo: vull conservar.
b	Un aspecte que no tinc i desitjo: vull assolir.
c	Un aspecte que no tinc i desitjo: vull aconseguir.

10) En l'observació de la situació detectes el següent aspecte: "A la pàgina web no està clara la importància d'un document que han d'aportar els estudiants, el qual ha de portar el segell de la institució del país d'origen". Seguint el diagrama de fites et plantejges:	
a	Conservar: Conèixer a totes les persones que es relacionen amb la web.
b	Aconseguir: introduir una informació visible i detallada a la web.
c	Eliminar: la web actual i substituir-la per una App.

11) Aplica la tècnica que has decidit utilitzar en aquesta fase (pregunta 8). **Tres aspectes en cada quadrant on es contempla:**

- Informació relacionada amb la situació del supòsit inicial: tràmit morositat documentació estudiants màster.
- Informació relacionada amb el teu entorn de treball real si tinguessis una situació semblant.
- Informació pel que fa a la gestió i organització de la feina quan hi ha una punta de feina elevada.
- Pots incloure els aspectes senyalats en les preguntes 9 i 10.

--



--

Amb la informació que has obtingut amb la tècnica relacionada en la **fase d'observació**, què decideixes fer?

12) Considero que:	
a	Entro en una fase de concreció i, per tant, convertiré les dades obtingudes a l'anterior fase en idees d'acció orientades a la millora.
b	Entro en una fase d'implementació i, per tant, posaré focus a donar resposta a totes les dades de la fase anterior per assolir una millora.
c	Entro en una fase de concreció i, per tant, identificaré un objectiu que facilitarà avaluar la consecució d'una millora.

Saps que en aquesta fase utilitzaràs la tècnica MARTE. Quins aspectes contempla aquesta tècnica?

13) La tècnica MARTE permet la descripció d'un objectiu de forma que observo si és:	
a	Observable-assolible-real-específic-temps/temporal.
b	Medible/mesurable-assolible- temporalitzat- específic- rellevant.
c	Mesurable/medible-assolible-encertat-realista-temporalitzat.

14) Si una part de la redacció de l'objectiu que plantejo a partir de l'anàlisi del context és: *Es reduirà un 25% el nombre de correus electrònics de reclamació de documentació errònia* estaré tenint en compte que l'objectiu és:

a	Mesurable i específic.
b	Rellevant i temporalitzat.
c	Realista i mesurable.

15) Si volguessis aportar a l'objectiu informació rellevant, consideres que has d'incloure:

a	Plantejar un procés que permeti informar de la documentació necessària per gestionar les morositats documentals, reduint el volum de feina que es deriva de la situació actual.
b	Començar el curs amb el contacte establert amb els estudiants per no mostrar que ens atabala la gestió de la morositat, mostrant així interès per aquests.
c	Fer una campanya de conscienciació sobre la importància de lliurar la documentació correcta abans de la data fixada i responsabilitzar a totes les parts implicades.

Et planteges en un inici el **següent objectiu** per donar resposta a la situació: *“Que els estudiants abans de sortir del seu país, coneguin i tinguin temps per preparar la documentació legal*



requerida. Així si la documentació presentada serà vàlida i s'evitarà que des de la GA s'informi una morositat documental al seu expedient que li impedirà fer cap tràmit administratiu, com sol·licitar el títol o un certificat acadèmic”.

16) Tornant a revisar l'objectiu t'adones que no està ben formulat perquè no s'observa a la redacció:	
a	Un verb d'acció que indiqui a què donem resposta i què s'ha de fer.
b	Quines són les persones implicades i, per tant, no es portarà a terme.
c	Quin és el resultat que es vol obtenir donant resposta a la situació.

17) En aquest moment del procés de millora valdres descriure un objectiu tàctic. Què et planteges?	
a	Un objectiu que doni resposta a “quan i qui” ha de fer alguna acció immediata per resoldre el tema que ens preocupa a la GA.
b	Un objectiu que doni resposta a un “per a què”, una finalitat a llarg termini. Que indiqui i posi en valor la manera de treballar a la GA.
c	Un objectiu que doni resposta a “com” resoldre la situació. Que indiqui accions orientades a assolir major eficiència i qualitat en l'atenció a l'estudiant.

18) Tens una suma d'idees que et permeten **redactar l'objectiu de forma concreta seguint MARTE**. Et poses a ordenar-les per a fer un redactat final:

- ~ IDEA 1: Els estudiants matriculats del màster, principalment de fora de Catalunya, tinguin la informació de manera clara i amb temps suficient.
- ~ IDEA 2: Proporcionar a l'estudiant de màster la informació de manera anticipada i entenedora de la documentació necessària per lliurar a la GA.
- ~ IDEA 3: Una vegada iniciat el curs acadèmic.
- ~ IDEA 4: Puguin gestionar els tràmits de legalització al seu país d'origen.
- ~ IDEA 5: Disposar amb antelació d'informació detallada sobre la documentació que se li reclamarà al començament del curs
- ~ IDEA 6: Gestionar i organitzar amb temps tots els tràmits a nivell de legalització en el seu país d'origen.
- ~ IDEA 7: Es reduirà el nombre de correus de reclamació de documentació, guanyant temps per dedicar-nos a altres tasques que sovint coincideixen i són urgents.
- ~ IDEA 8: En el període de març a setembre (acabant amb la sessió de benvinguda).

Amb aquestes idees (**totes o algunes**) i **alguna altra informació que consideris important afegir**, estableix un objectiu de millora seguint la tècnica MARTE. Indica en el teu redactat cada aspecte de la tècnica.



19) Una vegada identificat el teu objectiu, orientat a la millora perquè dona resposta a la situació identificada a la fase d'observació, et preguntes com pots arribar a assolir-lo. Per aquest motiu consideres important:

a	Trobar idees, accions per poder posar en marxa l'objectiu qüestionant el que fem però procurant no cometre errors.
b	Trobar idees, accions per poder posar en marxa l'objectiu amb mirada àmplia acceptant diferents punts de vista per generar alternatives.
c	Trobar idees, accions per poder posar en marxa l'objectiu des d'una actitud curiosa, rebutjant idees que a priori no semblen encertades.

20) Recordes que la tècnica START- STOP- CONTINUE és una bona eina per trobar idees (accions) orientades a assolir l'objectiu. Per trobar accions per COMENÇAR (START) et plantejges:

a	A quina nova realitat ens hem d'adaptar?
b	Què no funciona bé?
c	Què estem fent actualment per avançar?

21) Per trobar accions a ATURAR (STOP) et plantejges:

a	Què volem seguir provant o aprovant?
b	Què provoca no obtenir el resultat desitjat?
c	Quines idees no s'han tingut en compte?

22) Per trobar accions a CONTINUAR (CONTINUE) et plantejges:

a	Ho podem duplicar?
b	Quines coses fem actualment que estan beneficiant?
c	Quines idees no s'han tingut en compte?

La tècnica SCAMPER ens ajuda a trobar accions a començar, aturar o mantenir. En relació a trobar idees (accions) que em permetin assolir l'objectiu de millora puc utilitzar algunes preguntes.

23) Si vull incorporar més accions a ATURAR (STOP) em puc preguntar:

a	Combinar: si analitzem el procediment d'informació, quins canvis fem?
b	Proposar altre ús: si analitzem el procediment d'informació, podem proposar un altre ús?
c	Reorganitzar: si analitzem el procediment d'informació, què ens revelaria?

24) Si vull incorporar més accions a CONTINUAR em puc preguntar:

a	Proposar altre ús: què més es podria fer a partir d'això?
b	Eliminar: què s'hauria d'ometre?
c	Invertir: considerar-ho retrospectivament?

25) Aplica la tècnica START-STOP-CONTINUE. La informació que ha d'incloure:

1.- Distribueix aquestes accions segons consideris són accions a començar, aturar o continuar. En algun cas pots modificar el seu redactat si ho consideres adient.

- Generar un llistat dels estudiants matriculats (automatrícula juliol) i segons l'origen dels estudis cursats.
- Seguir enviant un correu electrònic amb la documentació legal que han de lliurar al setembre.
- Redissenyar la web del centre, creant un apartat dins de preguntes freqüents amb una entrada que indiqui: si tens un títol obtingut a l'Estat Espanyol- títol a la Unió Europea- títol obtingut fora Unió Europea.
- Incloure informació de la documentació específica amb data límit.
- Estar d'oient a la sessió de benvinguda del màster per donar a conèixer la GA als estudiants nous i on poden trobar la informació publicada.
- Participar a la sessió de benvinguda amb informació sobre el tràmit.



- g) Fer un recordatori de la documentació a lliurar i termini per evitar la morositat documental abans de setembre i a l'octubre.
- h) Comunicar a la meva responsable les accions de millora que he pensat i veure la seva viabilitat.
- i) Compartir amb les companyes d' altres Gestions Acadèmiques com gestionen aquest procés de recollida i validació de la documentació.
- j) Incorporar algunes d'aquestes activitats que permetin millorar l'acció de millora que proposo.
- k) El mes de juliol coincideix amb un període de pic de treball alt a la GA, ja que es dedica molts esforços i personal a la matriculació dels estudiants de grau. Pot passar que estigui donant suport a la matriculació de graus.
- l) Valorar la continuïtat del sistema informatitzat de cita prèvia pel 5 al 25 de setembre que no ha funcionat.
- m) Mantenir les reunions setmanals amb tots els membres de l'equip per posar dubtes i instruccions en comú.
- n) Atendre a l'alumnat sense cita prèvia.

START	a-c-f-h-g-j
STOP	e-k-l-n
CONTINUE	b-d-i-m

START	
STOP	
CONTINUE	



--	--

2.- Afegiu una acció més en cada quadrant (START-STOP- CONTINUE) relacionada amb el tema de la gestió de la morositat o amb la gestió del temps i la teva organització.

START	
STOP	
CONTINUE	

26) En aquest moment del procés consideres adient establir la planificació que et permeti implementar la proposta de millora. Per què?

a	Considero és un instrument eficient per gestionar el temps i establir previsions que m'ubiquen en la reactivitat.
b	Considero és un instrument útil per prevenir imprevistos i així disposar d'informació per assolir els objectius desitjats.
c	Considero és un instrument útil per ordenar les idees i així poder reaccionar davant les circumstàncies que es vagin presentant.

27) Escriu en format preguntes quins aspectes tindràs en compte en el moment de planificar.

--



--

La tècnica DM3 és una eina molt precisa que permet passar una idea poc concreta o un objectiu definit a un pla d'acció minuciós, detallat i compromès amb totes les persones participants del procés. En el moment d'utilitzar la tècnica he de tenir present els següents aspectes:

28) "Augmentar l'estàndard de qualitat en l'atenció de l'estudiant, guanyant confiança pel tipus d'atenció rebuda per part de la GA" és:

a	Un propòsit o objectiu estratègic; per tant, un DESIG.
b	Representa allò que volem aconseguir; per tant, un DESIG.
c	És l'expressió pràctica d'un DESIG.

29) "Proporcionar a l'estudiant de màster la informació sobre la documentació necessària per lliurar a la GA de forma anticipada i entenedora,..." és:

a	Una META operativa pel fet que respon a com fer-ho.
b	Una META tàctica pel fet que formaria part de l'objectiu que permet assolir el desig.
c	Una META tàctica pel fet que queda clar com portarem a terme l'objectiu.

30) "Establir un criteri d'importància/urgència a trucades o correus electrònics imprevistos en un període de reclamació de la documentació errònia" és:

a	MÈTODE atès que expressa una acció concreta i específica per assolir l'objectiu.
b	MÈTODE atès que assigna temps.
c	MÈTODE atès que ens dona un indicador de mesura.

31) Per tal de fer el seguiment i avaluació de l'acció de millora proposada és imprescindible definir alguns indicadors que evidencin l'eficiència d'aquesta. Ho tindrè en compte quan:

a	Defineixi les MESURES identificant les tasques que s'han de portar a terme.
b	Defineixi les MESURES descrivint només la informació que podem quantificar.
c	Defineixi les MESURES identificant si s'escau calendari, responsabilitat, quantitat.

32) Amb tota la informació que fins ara has anat generant (objectiu, accions...) concreta la teva proposta de millora en un DM3 per implementar-la.

DESIG	METES	MÈTODE	MESURES



--	--	--	--

33) Al finalitzar la planificació te n'adones que has d'establir un **mapa relacional** per poder implementar l'acció de millora. Exposa tres motius pels quals és important fer-ho.

1.-
2.-
3.-

34) La relació de NECESSITAT en un MAPA RELACIONAL:	
a	És la que dispo amb una persona que m'ajudarà a organitzar la proposta de millora.
b	És la que dispo amb una persona que em donarà seguretat emocional.
c	És la que dispo amb una persona que em motivarà donant sentit al que vagi a fer.

35) Fes un **mapa relacional de la proposta de millora** que has identificat en aquest exercici. Et donem algunes persones amb les que has pensat que faciliten la posada en marxa:

- a) *La persona que és la teva cap directe.*



- b) *Persones d'altres gestions acadèmiques de la Universitat.*
- c) *Coordinadors del màster.*
- d) *La persona responsable de la gestió d'informació web.*
- e) *Els estudiants.*

Identifica entre 2-3 persones amb les que confies, necessites, o t'agrada compartir la teva funció professional i afegeix-les al mapa relacional.

Argumenta perquè ubiques a cada persona en el tipus de relació que indiques.

Relació de valor

Relació de referent

Relació de necessitat

36) Un tipus d'indicador de resultat és:

a	Indicador d'èxit: que permeten avaluar els canvis que esperem aconseguir en implementar la proposta.
b	Indicador de processos: que permeten avaluar ajustament a terminis, realització de tasques segons el previst.
c	Indicador d'impacte: que permeten avaluar l'ajustament dels recursos amb l'ús adequat.

37) Si em plantejo com indicador "el percentatge que s'ha reduït pel que fa a les reclamacions documentals enviades des de la GA" estic parlant d'un:

a	Indicador d'impacte, ja que permet avaluar els canvis que no tenen relació amb el propòsit de la millora.
b	Indicador de recursos, ja que permet avaluar l'ajustament dels recursos i el seu ús adequat.
c	Indicador d'activitat, ja que permet avaluar l'execució de l'activitat amb una dada quantitativa.



38) Si em plantejo com indicador “el grau de satisfacció dels estudiants amb la GA en una enquesta enviada una vegada s’arxiva la documentació al seu expedient” estic parlant d’un:

a	Indicador de recursos
b	Indicador estratègic
c	Indicador d'impacte

39) A partir de tot el que has senyalat anteriorment, quins tipus d’indicadors et plantejaries en aquesta proposta de millora per avaluar com ha anat la seva implementació?

Aporta l’elecció de les preguntes 36, 37 i 38 i aporta un indicador més que consideris adient per l’avaluació de la proposta de millora explicant quin tipus d’indicador és.

40) Finalment, aplica la **tècnica dels 8 factors**. Pots utilitzar-la per avaluar la proposta abans de proposar-la o a posteriori imaginant com podria anar.

CRITERI	PUNTUACIÓ	ARGUMENTACIÓ
Puc comunicar la idea (0-20 punts)		
Quant interès tinc? (0-20 punts)		



<p>Oportunitat per fer-la (0-20 punts)</p>		
<p>S'ajusta a la temporalització? (0-5 punts)</p>		
<p>Habilitats per portar-la a terme (0-10 punts)</p>		
<p>Aplicar fortaleses (0-10 punts)</p>		
<p>Avantatges competitiu (0-5 punts)</p>		
<p>Diferent o única (0-10 punts)</p>		