

RUBRICA COMPETENCIAL																
FASE	Num. Pregunta	resposta correcta	puntuació	ARGUMENTARI RESPOSTA CORRECTA												
FASE OBSERVACIÓ	1	b		Definició competencial 3 (pagina 5) i definició motivació per la millora (pagina 6). Les altres dos opcions parten d'estratègia i de capacitat resoltiva a curt termini.												
	2	a		Definició motivació per la millora (pag 6) Mostrar ganes de millorar i requerir el que s'està duent a terme. Definició competencial 5: La millora contínua és el resultat d'una forma ordenada d'administrar i millorar els processos, identificant causes o restriccions, aplicant teories de millora, portant a terme plans, estudiant i aprenent dels resultats obtinguts. Definició creativitat (pagina 9): -Questionar la metodologia convencional del treball												
	3	a		Iniciativa (pag 10): 1) Identificar un problema, un obstacle o una oportunitat 2) Portar a terme accions per donar resposta. Per tant, la Iniciativa és la predisposició a actuar de forma proactiva (ocupar-se no preocupar-se) i buscar accions efectives (no es trata d'assaig error i que no siguin efectives).												
	4	b		Pàgina 18: es tracta de resoldre un problema que és el gap entre el resultat esperat i allò que obtinc. Tal i com està explicat no fa referència a modificar una tasca (una part concreta d'un procés) ni una funció professional, si no a esmenar un fet.												
	5	a		FASE D'OBSERVACIÓ (pag 15). IDENTIFICAR què cal millorar. El primer pas en la millora contínua és identificar la situació actual. Això ho pots fer responenent a quins problemes t'enfrontes sovint o quins aspectes voldries modificar per treballar amb més eficiència.												
	6	c		Perspectiva (pag 17) Cal allunyar-se o elevar-se, prendre certa distància que permeti, més que veure, contemplar tota la magnitud del problema i des d'aquesta posició observar les dades. Agafar perspectiva ens ajudarà tant en el pensament sistèmic com en l'analític. ERRORS: OPCIO a (propia percepció no és analític) OPCIO b atenció en determinades parts ignorar determinats estímuls i concentrar-nos en altres.												
	7	b		Objectivitat en les dades (pag 17). Si volem emprar el procediment analític, hauríem de ser curiosos i aplicar l'objectivitat.												
	8	veure conceptes clau		Diagrama/quadre de fites. S'utilitza quan tenim difficultats per assolir una fita - Volem identificar què puc canviar o millorar en el meu entorn personal o professional - Ajuda a identificar allò que volem millorar del nostre entorn- Identificar accions de millora amb relació a una funció, procés o tasca professional - Proporciona una metodologia per a l'anàlisi situacional - És una eina de diagnòstic- Anàlisi del context des de pensament analític- Identificar parts de la situació que vull millorar.												
	9	c		Quadre de fites (pag 19). De forma lògica les interrupcions no les volem conservar. Assolir no està en el quadre de fites.												
	10	b		Quadre de fites (pag 19). Opcions a i c no donen resposta a la frase que s'exposa.												
		11	veure conceptes clau	Tres ítems per cada quadrant on podem trobar la següent informació:	<p>CONSERVAR: Treball en equip col·laboratiu- compartició del coneixement -Capacitat relacional -Aprenentatge actiu - Actitud innovadora vers la usabilitat de les TIC - Capacitat organitzativa - Creativitat i flexibilitat- Autonomia en la feina respectant la organització de cadascú.</p> <p>ELIMINAR: Lladres del temps com les interrupcions- Sobrecàrrega de feina - Retorns de feina produïts pels errors i duplicat de tasques- Recepció d'una gran quantitat de correus en relació a la mateixa qüestió- Desorganització-Descentralització- Manca de directrius clares- Confusió documental - Errors i incidències.</p> <p>ACONSEGUIR: relacionat amb el tràmit de la morositat: eines (programari) més eficients per desenvolupar les tasques - coordinació de l'equip- actualitzar procediments i temporalització -Més celeritat a l'hora de fer les gestions - Transparència i accés a la informació- Més capacitat de planificació i previsió - Establir unes directrius centralitzades per homogeneïtzar proces dedl tràmit de la documentació.</p> <p>EVITAR: Urgències innecessàries - Evitar errors per manca de temps - Evitar conflictes, malentesos -Tenir un procés poc concret que derivi en una sobrecàrrega addicional-Una atenció a l'usuari deficitària.</p>											
FASE CONCRECIÓ	12	c		Fase concreció (pag 15) Amb les dades a la mà, identificar quina és la nostra proposta i transformar-ho en un objectiu estratègic, executiu o operatiu												
	13	b		Tècnica marte (pag 23-25)												
	14	a		Tècnica MARTE (pag 23-25) Es reduirà un 25% (MESURABLE) el nombre de consultes solucionades (ESPECIFIC)*. Errors no hi ha aspecte temporalitzat i no existeix a marte concepte realista.												
	15	b		Rellevant (pag 24) Hi ha d'haver una bona raó per aconseguir l'objectiu, una fita orientada a resultats.Els resultats són la garantia que es van fer les coses segons el que s'ha planificat, amb els ajustaments que calgui fer pel mig. En plantejar i descriure aquesta part, sempre cal fer-ho en positiu. Ítem b i c errors (no específics, ni rellevants).												
	16	a		A la formació se'ls hi ha explicat que els objectius han d'estar redactats amb un objectiu d'acció.												
	17	c		Tipus d'objectius (pag 28) El seu àmbit d'intervenció són els objectius tàctics i operatius. Els objectius estratègics s'adrecen a un per a què (perquè és error). Objectiu tàctic. Són el conjunt d'accions que permeten arribar als objectius estratègics i es poden anar creant en temps real conforme les estratègies van avançant												
	18	veure conceptes clau		Possible redactat: Proporcionar a l'estudiant de màster de manera anticipada i entenedora la informació necessària de la documentació (específic) que ha de lliurar a la GA una vegada inicia el curs acadèmic (específic) de forma que tinguin la informació amb temps suficient perquè pugin gestionar els tràmits de legalització al seu país d'origen, (rellevant) per tal que tinguin efectes a l'hora de presentar-los a la GA (assolible). En el període de març a setembre (temporalitzat + assolible). Reduint així el nombre de correus de reclamació de documentació (mesurable). Guanyant temps per dedicar-nos a altres tasques que sovint coincideixen i son urgents (rellevant)												
FASE GENERACIÓ IDEES	19	b		FASE DE GENERAR IDEES en el moment de descriure un objectiu hem assenyalat que per temporalitzar-lo, perquè sigui rellevant o assolible, hem de crear informació i alternatives (pla A, B, C...). Desde una perspectiva creativa (pag 33) errors en les opcions a (procurant no cometre errors.) i c (rebutjant idees que a priori no semblen encertades).												
	20	a		Tècnica START-STOP-CONTINUE (Pag 37)												
	21	b		Tècnica START-STOP-CONTINUE (Pag 37)												
	22	b		Tècnica START-STOP-CONTINUE (Pag 37)												
	23	c		Tècnica SCAMMPER (Pag 42-44)												
	24	c		Tècnica SCAMMPER (Pag 42-44)												
	25	veure conceptes clau		START-a-c-f-h-g-j +1 STOP-e-k-l-n +1 CONTINUE-b-d-i-m +1												
FASE IMPLEMENTACIÓ	26	b		Planificació (pag 45) La planificació és l'estructuració d'una sèrie d'accions que es duen a terme per complir determinats objectius												
	27	veure conceptes clau		Què cal fer? Quan es trigarà a completar cada tasca? Quin és l'ordre en què s'han de fer les tasques? Quan ha de començar la feina? Quan s'ha de finalitzar? Qui durà a terme cada tasca? Qui serà responsable de cada tasca?												
	28	a		DM3 (pag 49- 50)												
	29	b		DM3 (pag 49- 50)												
	30	a		DM3 (pag 49- 50)												
	31	c		DM3 (pag 49- 50)												
	32	veure conceptes clau		S'exposa el DM3 que ha de representar el participant. La descripció no es demana pròpiament, es deixa com a referent.												
					<table border="1"> <thead> <tr> <th>DESIG</th> <th>METES</th> <th>MÈTODE</th> <th>MESURES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Descripció: Objectiu que es pot relacionar amb un objectiu estratègic o Global.</td> <td>Descripció: Representar allò "que" hem de fer. estratègic. O com a mínim un tant per cent elevat.</td> <td>Descripció: Quines són les passes a seguir per aconseguir l'acció. Preguntar-se si la suma de les diferents accions permeten la consecució de l'objectiu (meta).</td> <td>Descripció: És la determinació de qui ho fa o està relacionat, quan s'ha de fer, qui és el/la responsable de controlar-ho o fer el seguiment, on s'executa o es desenvolupa, quant costarà i quins són els recursos implicats.</td> </tr> <tr> <td>"Augmentar l'estàndard de qualitat en l'atenció de l'estudiant, guanyant confiança pel tipus d'atenció rebuda per part de la GA"</td> <td>Objectiu descrit a la pregunta 18</td> <td>Accions representades a start-stop-continue pregunta 25. Poden incorporar les que han sumat. Poden seguir un ordre cronològic d'actuació.</td> <td>Persones/dates/ quantificació (mínim 1 indicador a cada línia de mètode)</td> </tr> </tbody> </table>	DESIG	METES	MÈTODE	MESURES	Descripció: Objectiu que es pot relacionar amb un objectiu estratègic o Global.	Descripció: Representar allò "que" hem de fer. estratègic. O com a mínim un tant per cent elevat.	Descripció: Quines són les passes a seguir per aconseguir l'acció. Preguntar-se si la suma de les diferents accions permeten la consecució de l'objectiu (meta).	Descripció: És la determinació de qui ho fa o està relacionat, quan s'ha de fer, qui és el/la responsable de controlar-ho o fer el seguiment, on s'executa o es desenvolupa, quant costarà i quins són els recursos implicats.	"Augmentar l'estàndard de qualitat en l'atenció de l'estudiant, guanyant confiança pel tipus d'atenció rebuda per part de la GA"	Objectiu descrit a la pregunta 18	Accions representades a start-stop-continue pregunta 25. Poden incorporar les que han sumat. Poden seguir un ordre cronològic d'actuació.
DESIG	METES	MÈTODE	MESURES													
Descripció: Objectiu que es pot relacionar amb un objectiu estratègic o Global.	Descripció: Representar allò "que" hem de fer. estratègic. O com a mínim un tant per cent elevat.	Descripció: Quines són les passes a seguir per aconseguir l'acció. Preguntar-se si la suma de les diferents accions permeten la consecució de l'objectiu (meta).	Descripció: És la determinació de qui ho fa o està relacionat, quan s'ha de fer, qui és el/la responsable de controlar-ho o fer el seguiment, on s'executa o es desenvolupa, quant costarà i quins són els recursos implicats.													
"Augmentar l'estàndard de qualitat en l'atenció de l'estudiant, guanyant confiança pel tipus d'atenció rebuda per part de la GA"	Objectiu descrit a la pregunta 18	Accions representades a start-stop-continue pregunta 25. Poden incorporar les que han sumat. Poden seguir un ordre cronològic d'actuació.	Persones/dates/ quantificació (mínim 1 indicador a cada línia de mètode)													

	33	veure conceptes clau		ESPERIT COL-LABORATIU (pag 51-53) - personalitat oberta i col-laboradora- contribueix a assolir els objectius - les organitzacions demanen professionals que es relacionin de forma fluida amb d'altres persones -valor que aporta la diversitat -c professionals amb diferents visions - ambient - polivalent i innovador-moure el coneixement- connectar persones i informació - crear xarxes de connexió de confiança, és vital per assolir resultats			
	34	a		MAPA RELACIONAL (pag 54)			
	35	veure conceptes clau	segons nivell	Tres nivells de resposta. Conceptes claus Relació de valor : poder de la credibilitat i de referent- demanar opinió- ajuda a prendre decisions -valida o refuta decisió // Relació referent : forma de ser o fer cap a nosaltres - confiança -afinitat personal- Construir conjuntament-seguretat emocional// Relació necessitat : poder donar o no algun recurs que faciliti i ajudi a aconseguir un propòsit.Aportar recursos per aconseguir els objectius.Assignar tasques.Reforçar o reduir conductes del grup.	Nivell 1: col·loca les persones proposades argumentant segons criteris	Nivell 2: Afegeix com a mínim dos persones del seu entorn.	Nivell 3: Argumenta correctament amb dos conceptes claus el tipus de relació (pag 55)
FASE AVALUACIÓ	36	a		Diferenciem entre indicadors de resultats i indicadors de gestió (pag 58-59)			
	37	c		Indicadors d'activitat: Permeten avaluar l'execució de les activitats (nombre de participants, accions, productes...). (pag 59)			
	38	c		Indicadors d'impacte: Permeten avaluar els canvis esperats i desitjats, que es poden produir com a conseqüència de la proposta			
	39	veure conceptes clau	segons nivell	Diferenciem entre indicadors de resultats i indicadors de gestió (pag 58-59)	Nivell 1: respon correctament als tres indicadors d'avaluació senyalats anteriorment	Nivell 2: Afegeix 1 indicador amb l'argumentació i definició correcta. Per exemple: 1) El nombre de correus i consultes dels estudiants relacionades amb la documentació a lliurar. 2) El número de reclamacions enviades des de la GA. 3) Nombre de queixes de l'entorn. 4) El grau de satisfacció dels estudiants amb la GA en una enquesta enviada una vegada s'arxiva la documentació al seu expedient.	
	40	veure conceptes clau	segons nivell	Tècnica 8 factors pag 61-62	Nivell 1: completa la puntuació dels ítems	Nivell 2: Argumenta de forma coherent la meitat dels ítems	Nivell 3: Argumenta de forma coherent tots els ítems.