



Seminari Permanent del PDI i Pla de Formació i millora del PAS

Amb l'objectiu d'oferir un programa orientat a la millora de les capacitats pròpies de l'activitat del professorat del Departament, ara fa dos anys vam engegar des de l'Equip Directiu el projecte "**Seminari permanent per a la millora de la docència i la recerca al DOE**". El programa està dissenyat en edicions anuals, en les que s'ofereixen diferents sessions formatives, de quatre hores de durada, al voltant d'algunes temàtiques d'interès en les àrees de docència i recerca. Aquestes sessions són impartides tant per professors/es del departament com de l'ICE.

Durant la primera edició 2009-2010 es van realitzar quatre sessions, amb una assistència mitja de 15 membres del PDI. Aquest any s'ha ampliat a cinc sessions i l'assistència mitja ha sigut d'11 membres del PDI. En total, 42 professors/es han participat en alguna de les nou sessions realitzades al llarg d'aquestes dues edicions. El programa va acompanyat de l'entrega de certificats d'assistència a cadascuna de les sessions, així com d'un diploma d'assistència continuada per aquell professorat que ha assistit al 80% de les sessions. Val a dir que, a la primera edició, es van lliurar 11 d'aquests diplomes.

SEMINARI PERMANENT PDI (2009-2010)		
Data	Títol sessió	Ponent
12/11/2009	DRAC bàsic	Carme Quer
20/01/2010	Integració a Atenea de vídeos docents de baix cost	Pep Simó
24/03/2010	Eines de suport a la recerca	Montse Ramón
09/06/2010	El paper del DOE a les noves titulacions de la UPC adaptades a l'EEES	Josep M ^a Sallán

SEMINARI PERMANENT PDI (2010-2011)		
Data	Títol sessió	Ponent
27/10/2010	Qüestionaris ATENEA	Jordi Llorens César Ornat
15/12/2010	Tècniques de negociació	Ferran Sabaté
09/02/2011	Introducció als ajuts del Plan Nacional de R+D+i	David Prat Ezequiel Puig
13/04/2011	Com introduir l'autoavaluació i la coavaluació a la meva assignatura	Elena Cano
01/06/2011	Intel·ligència emocional	Xavier Llinàs

A petició de professorat del Departament, aquest any el programa s'ha ampliat amb dos cursos especials de major durada, impartits des de l'ICE i amb accés exclusiu al personal del DOE. El primer, dedicat a "*Mètodes i tècniques d'investigació*" (20h), es va realitzar durant els mesos de gener i febrer de 2011 i s'hi van inscriure 19 persones. El segon, orientat a "*La realització i difusió de vídeos docents a baix cost*" (30h), s'ha realitzat durant els mesos de juny i juliol de 2011, amb 9 persones inscrites.

Una acció semblant s'ha destinat al Personal d'Administració i Serveis (PAS) del Departament mitjançant el programa "**Pla de formació i millora del PAS**". El seu objectiu és promoure i facilitar activament la millora constant de les capacitats i expertesa d'aquest col·lectiu a través d'accions formatives, tant internes com externes, i de mobilitat del personal que permeti l'intercanvi d'experiències amb altres entitats afins a nosaltres. Fins al moment s'ha completat la primera edició 2009-2010 i en aquests moments està en curs l'edició 2011. El canvi que s'ha fet quant a la seva periodicitat, passant de planificar-ho per anys acadèmics a anys naturals, ha estat motivat per la necessitat d'adequar-nos al sistema pressupostari utilitzat pel Servei de Desenvolupament Professional de la UPC.

El programa està constituït per dos eixos bàsics: a) oferta de seminari permanent i b) formació externa a la Universitat. El primer eix consisteix en l'assistència a sessions formatives al voltant de diferents temàtiques

pròpies de les funcions del PAS impartides per personal del nostre departament o del Servei de Desenvolupament Professional de la UPC. En el segon eix es desenvolupen accions formatives específiques amb entitats externes, ajuts a l'aprenentatge d'idiomes i accions de mobilitat nacional i/o internacional. Les diferents actuacions realitzades en ambdues edicions es poden veure en les taules següents:

PLA DE FORMACIÓ I MILLORA DEL PAS (2009-2010)
<ul style="list-style-type: none"> Seminari "DRAC" (12/11/2009) Seminari "Comptabilitat Bàsica" (12/04/2010) Seminari "Disseny de processos a l'àmbit de l'administració del DOE" (03/05/2010) Taller "Com confeccionar la carta de serveis del PAS del DOE" (14/06/2011 – 09/07/2010)
<ul style="list-style-type: none"> Mobilitat a Brussel·les amb motiu del XXXII Curs sobre la Unió Europea (29/09/2009 – 01/02/2009) Mobilitat al "Departamento de Organización de Empresas y Comercialización e Investigación de Mercados" de la Universidad de Valladolid (18/11/2010 – 19/11/2010)
<ul style="list-style-type: none"> Dos ajuts a idiomes (Anglès)
<ul style="list-style-type: none"> Curs "Nova comunicació You-Media" (27/05/2010) Curs "Intervenció estratègica" (28/05/2010 – 29/05/2010) Curs "Impuls a l'èxit personal i professional" (14/10/2010) Curs "La risa en el control del estrès" (11/11/2010) Curs "PHP y MySQL" (27/12/2010)

PLA DE FORMACIÓ I MILLORA DEL PAS (2011)
<ul style="list-style-type: none"> Seminari "Igualtat d'oportunitats" (17/05/2011) Seminari "ACCESS Bàsic i GenWeb" (07 i 14/07/2011) Seminari SAP (Pendent)
<ul style="list-style-type: none"> Mobilitat a la Universitat Sapienza de Roma dins del programa ERASMUS (11/04/2011 – 15/04/2011)
<ul style="list-style-type: none"> Quatre ajuts a idiomes (Anglès)
<p>Pendent definir (sotmès a revisió segons pressupost disponible)</p>

Cal dir que l'edició 2011 s'està veient condicionada per la recent congelació temporal de pressupostos per part de la UPC, fet que ha motivat que la planificació inicial aprovada per la Junta s'hagi hagut de retallar a l'espera de l'aprovació definitiva del pressupost DOE 2011.

En relació a l'edició 2009-2010, es va presentar el projecte per optar al *4art Premi UPC a la Qualitat de la Gestió Universitària*, promogut pel Consell Social de la UPC.

Finalment cal destacar que, com un dels resultats de l'edició 2009-10, s'ha publicat la **Carta de serveis del PAS del DOE**. Es tracta d'un document en format tríptic, elaborat pel propi PAS i aprovat per la Junta del Departament, a través del qual aquest col·lectiu fa difusió dels serveis que ofereix als diferents grups d'interès amb els que interactua i els compromisos de qualitat que assumeix. Se n'ha enviat un exemplar a cada PDI del DOE i en totes les seccions i a la seu departamental on disposa d'un feix d'exemplars per a fer-ne difusió. S'ha dissenyat també un quadre d'indicadors que permetrà avaluar, amb una periodicitat anual, el grau de compliment dels compromisos exposats a la Carta amb l'objectiu d'anar millorant-la.

CARTA DE SERVEIS DEL PAS DEL DOE

Ens agradaria de vosaltres... del DPI del propi DOE

- Que segueu prenent amb les vostres necessitats per la que us puguem donar solucions.
- Que utilitzeu el gestor de tiquets DOE per la comunicació d'incidències i queixes.
- Que feu un ús respectuós dels diversos recursos que ofereix el DOE.
- Que notifiqueu immediatament al PAS del departament qualsevol incidència o dubte dins de la nostra competència.
- Que participeu en el procés de millora contínua de l'administració del departament.

Horari d'atenció presencial (en període lectiu)

A) Per a l'alumnat de Grau i de Màster

- Secció TIC i Comunicació: de dilluns a divendres de 9 a 11h i de 12 a 13h.
- Secció d'Atenció al Client: de dilluns a divendres de 9:30 a 10:30 i de 11:00 a 13:00h.
- Secció d'Atenció al Client: de dilluns a divendres de 10:30 a 13:00h i dimarts de 14 a 17h.
- Secció d'Atenció al Client: de dilluns a divendres de 15 a 19h.
- Secció d'Atenció al Client: de dilluns a divendres de 9:30 a 10:30 i de 11:00 a 13h i dimarts a partir de 10 a 14h.

B) Per a l'alumnat del programa de doctorat en "Administració i Direcció d'Empreses" de dilluns a divendres de 11:30 a 13:30h.

On som?

Departament d'Organització i Processos
Av. Diagonal, 647 7ª planta
08028 Barcelona
E-mail: administracio.doe@upc.edu
www.doe.upc.edu

Presentació

Us presentem la Carta de Serveis del Personal d'Administració i Serveis del Departament d'Organització i Processos, que vol ser una mostra de compromís que el departament ha assumit per una millora de la forma més ràpida i efectiva en els serveis.

Volem agrair els esforços de les persones que han contribuït a aquesta iniciativa i la predisposició i col·laboració dels membres del departament que han treballat perquè sigui possible.

Jesús Abad, Subdirector General d'Innovació
Àngel Comas, Cap d'Administració DOE

Compromisos de qualitat... dels serveis a altres unitats

- Tramitar els serveis pocs de les seccions amb els Centres docents en un termini màxim de 5 dies hàbils a partir de la sol·licitud corresponent.
- Què per la seva complexitat aquest termini no es pugui complir, s'informarà a la persona interessada de la necessitat de disposar de més temps.
- Compartibilitzar els documents econòmics, legals i normatius del Servei d'economia de la Universitat, en 15 dies naturals des de la data de la sol·licitud.
- Actualitzar i mantenir actualitzat el model d'informació.

...dels serveis al PDI del propi DOE

- Ofertar un exemplar del "Manual d'Acció" a tots els membres de la seva comunitat.
- Donar accés al nou professional als serveis telemàtics de nou, internet i web en 5 dies hàbils a partir de la recepció de les dades necessàries per a cada episodi.
- Tramitar l'accés físic de diferents espais de les diferents seccions, una vegada decidida la ubicació del nou PDI, sempre hi pugui accedir en un termini de 5 dies hàbils.
- Contestar de manera immediata la reserva d'espais per a actes i en el cas que el que es necessita sigui més després de la propera setmana, la resposta serà 3 dies hàbils.
- Resolució de problemes d'accés a la seva informació en un termini de 24 hores.
- Donar difusió d'aquelles incidències i/o novetats d'interès general dins de 24 hores posteriors a la seva recepció.
- Actualitzar la informació institucional i de registre de govern a web del departament en un termini màxim de 7 dies hàbils.
- El Servei TIC garantirà una resposta immediata a les consultes telefòniques en horari de 10 a 13 hores (en període lectiu) en 24 hores en consultes no relacionades amb el web en cas d'absència per raons del servei.
- El Servei TIC atindrà les demandes realitzades mitjançant el gestor d'incidències telemàtiques del departament (TIQUETS DOE) en un termini de 24 hores.

...dels serveis a l'alumnat

A) de Grau i de Màster

- Donar suport com enllac entre PDI i Alumnat, que l'alumnat demani per un problema o li facilitin la informació de contacte de la universitat (o l'horari d'atenció de manera immediata).
- Resposta de manera immediata a qualsevol consulta presencial i telefònica que es faci en horari d'atenció al públic en període lectiu i fora lectiu.
- En cas de consulta escrita es donarà resposta en 24 hores.
- Actualitzar i publicar la pàgina de documentació del DOE i de les seccions a través de cada quadern i/o, a demanda expressa, en 2 dies hàbils.

B) del programa de doctorat en "Administració i Direcció d'Empreses"

- Resposta de manera immediata a qualsevol consulta que es faci en horari d'atenció al públic en període lectiu i fora lectiu.
- Donar resposta a les consultes telemàtiques presencialment o via tel·lèfon de manera immediata i/o, a demanda expressa, en 24 hores.
- Contestar l'informació de programa de doctorat en el termini d'un mes des del moment en que es sol·licita.
- Actualitzar la informació corresponent al programa de doctorat a través de cada quadern i/o, a demanda expressa, en 24 hores.
- Velar per l'alta qualitat del procediment de lectura de projecte de tesi de lectura de tesi aprovats pel departament.