

DEU ANYS DELS PREMIS DEL
CONSELL SOCIAL DE LA URV XAVIER
LÓPEZ VILAR A LA QUALITAT I
MILLORA CONTÍNUA DE LA GESTIÓ
ADMINISTRATIVA I TÈCNICA DEL
PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I
SERVEIS DE LA URV

1 d'octubre de 2019



ANTECEDENTS


El Consell Social de la Universitat Rovira i Virgili convoca anualment i de forma ininterrompuda des de l'any 2010 el Premi a la qualitat i millora contínua de la gestió administrativa i tècnica del personal d'administració i serveis de la URV [1]. A partir de l'any 2014 esdevingué el Premi Xavier López Vilar a la qualitat i millora contínua de la gestió administrativa i tècnica del personal d'administració i serveis de la URV a petició d'una majoria del PAS de la URV i per acord del Consell Social de la URV, en reconeixement als valors que havia mostrat el Sr. Xavier López Vilar en el decurs de la seva vida professional i personal: responsabilitat, professionalitat, companyonia, compromís i honestedat.

El premi el van impulsar inicialment la Sra. Margarita Rebenaque, que en aquell moment era la representant del PAS al Consell Social de la URV; el president, el secretari executiu i el personal d'administració i serveis del Consell Social, les Sres. Rosa Maria Roig i Carme Baubí, durant la primavera de l'any 2009. El Ple del Consell en va aprovar la proposta definitiva al novembre de 2009.

La finalitat d'aquest guardó és identificar i reconèixer iniciatives del PAS de la URV per millorar l'exercici de les funcions de gestió i administració, així com les tasques de suport, assistència i assessorament, respecte a la gestió administrativa i tècnica i els processos necessaris per complir els objectius de la Universitat, mitjançant processos, projectes o procediments innovadors.

El concepte *millora* inclou:

1. Incrementar la qualitat de la feina duta a terme: per exemple, minimitzar errors o millorar la qualitat percebuda pels clients interns o externs.
2. Incrementar l'eficiència de la feina duta a terme: per exemple, disminuir despeses, simplificar processos, disminuir càrregues de treball.
3. Millorar la imatge de la URV en el seu entorn: per exemple, incrementar-ne la notorietat i el posicionament en la societat, comunitat universitària catalana o internacional.
4. Millorar l'entorn laboral: per exemple, tenir cura del clima laboral, disminuir la sinistralitat o l'absentisme.




Instaurat des de l'any 2010, durant les tres primeres convocatòries el premi és en modalitat única i a partir de l'any 2013, a suggeriment del jurat, el premi es convoca en tres modalitats diferenciades:

- Modalitat 1: projectes implantats que siguin susceptibles de ser aplicats en altres estructures organitzatives de la URV
- Modalitat 2: projectes implantats d'abast local que no són susceptibles de ser aplicats a altres estructures organitzatives de la URV
- Modalitat 3: concurs d'idees per a projectes no implantats

Després d'aquestes deu convocatòries ininterrompudes cal fer-ne balanç i treure'n les conclusions que pertoquin. Per això, hem dissenyat una enquesta, simple però ben específica (*vegeu fitxa tècnica a l'annex al final de l'informe*) dirigida als equips guanyadors dels premis i se n'han analitzat els resultats obtinguts.

RESULTATS GLOBALS (octubre de 2019)

- Deu convocatòries (de 2010 a 2019).
- Vint-i-tres equips beneficiats, formats per un total de 97 membres del personal d'administració i serveis. Tres equips han guanyat en modalitat única, vuit en la modalitat 1, set en la modalitat 2 i cinc en la modalitat 3.
- S'han beneficiat directament dels premis 37 centres, serveis o unitats de gestió (*vegeu-ne el detall a la taula 1*). En vuit ocasions, el Servei Recursos Informàtics-TIC; en quatre, el Servei de Gestió Acadèmica; en dos, el Servei de Recursos Educatius, l'Oficina Suport a Direcció – ETSE i la Facultat de Turisme i Geografia i en una ocasió cadascun, el Campus Terres de l'Ebre, la Facultat de Ciències Econòmiques i Empresarials, la Facultat Ciències de l'Educació i Psicologia, el Servei Recursos Humans, l'Escola Doctorat i Recerca, la Unitat de Gestió Administrativa Descentralitzada (UGAD), la Unitat de Suport a Projectes Internacionals (USPIR), el Departament d'Estudis de Comunicació, el

- 
- Gabinet de Comunicació, el Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació (CRAI), el Centre Atenció a l'Estudiant, el Centre Internacional URV, l'Oficina Orientació Universitària i la Gerència.
 - El Consell Social de la URV ha concedit fins al moment un total de 71.500 € amb càrrec al seu pressupost.
 - La Gerència s'ha implicat en el bon desenvolupament del premi des de l'inici
 - El PAS de la URV, amb la seva participació, ha tingut una influència fonamental en la continuïtat dels premis.
 - Cada any, excepte en aquesta convocatòria, que hem volgut celebrar de forma específica 10 anys dels premis, els equips guanyadors han rebut el guardó de mans del rector o rectora, del president del Consell Social i de les autoritats de l'Administració pública de Catalunya en el decurs de l'acte oficial d'inauguració del curs acadèmic corresponent.
 - Fins ara s'ha donat publicitat i informació dels premis guanyadors a la *Memòria anual del Consell Social* [2], a la *Revista URV*, etc.

Taula 1

Any	Modalitat	Títol del projecte	Membres de l'equip	Centre/Servei
2010	Única	Projecte de millora de la gestió de la borsa de treball de la FCEE	Alèxis Roda Villalonga, Mercè Taratiel Hernández	Facultat de Ciències Econòmiques i Empresarials
2011	Única	Sistema de gestió de cita prèvia	Josepa Gallofré Pujol, Xavier López Vilar, Luís Miguel Sanz Gutiérrez	Servei de Gestió Acadèmica Servei Recursos Informàtics-TIC
2012	Única	Automatització de la gestió de la convocatòria de mobilitat d'estudiants a la URV	Joan Gabriel Blanch, Rosa Maria Aixendrí Andreu, Maria Josepa Cabré Martí, Meritxell Calbet Montcusí, Mar Figueras Moreno, Meritxell García Gonzàlves, Georgina Grau Carranza, Marta Musté Torné, Maria Soledad Puga Aranda, Asunción Sancho Micó, Julia Verderas Gallardo	Centre Internacional URV
2013	1	Gestió de torn de cues	Sergio Pasamontes, Elisenda Alegret, Marina Canales Rossell, Ingrid Carulla Palaín, Maria José Casanova Pons, Mònica Gil Teixidó, Leonor Trullols Ripollés	Facultat Ciències de l'educació i Psicologia
2013	2	Treball col·laboratiu 2.0	Isidre Monreal, Jordi Barrero	Departament d'Estudis de Comunicació
2013	3	Extensió de l'ús del sistema de webconferència integral a l'entorn virtual de formació al PAS de la URV	Tècnics SRITIC, Tècnics SREd, Andreu Martí	Serei Recursos Educatius Servei Recursos Informatics- TIC
2014	1	Bústia de contacte de l'ETSE	Lourdes Anton Nuez, Ester Sabaté Montagut	Oficina Suport a Deganat-Escola Tècnica Superior d'Enginyeria
2014	2	Programa NEXES de col·laboració científica amb secundària	Patricia Olivé Conde, Juan José Rofes Salas	Centre Atenció a l'Estudiant
2015	3	Espera'm despert	Antoni Cortès Martínez	S. Recursos Informàtics i -TIC
2015	1	Model integral de gestió de les pràctiques externes de l'ETSE	Ester Sabaté Montagut, Elvira Pàmies	Oficina Suport a Deganat-ETSE
2015	2	Millora de la qualitat i l'eficiència en la gestió de projectes de recerca. Control de viatges	Gisela Molas Barberà, Eloi Serret, Sílvia Plana, Olga Magriñà, Gabriela Espinosa, Àngels Amenós, Victòria López, Òscar Vidal, Sara Anadón	Unitat de Gestió Administrativa Descentralitzada (UGAD)

Any	Modalitat	Títol	Membres de l'equip	Centre/Servei
2016	1	Implementació de les xarxes socials com a canal de comunicació de la Facultat de Turisme i Geografia. Com sobreviure a les xarxes socials	Francesc Xavier Llauradó Vidilla, Ezequiel Cebrià Aparisi	Facultat de Turisme i Geografia
2016	1	Gestió del programa Martí Franquès	Jacint Llambrich Montecino, Ana Benages Maturana, Àngels Jové Guasch	S. Recursos Informàtics-TIC Servei Recursos Humans Escola Doctorat i Recerca
2016	2	Protocol de signatura de convenis de pràctiques externes	Patricia Olivé Conde, Miguel Àngel García Briongos, José Carlos Martín Bermudo, Yolanda Marquès Peña	Servei Gestió Acadèmica Oficina Orientació Universitària
2017	1	Implantació del projecte de millora en la gestió del procés d'accés i admissió dels candidats preinscrits de màster o doctorat de la URV	Maribel Curiel, Anna León Ruíz, Alèxia Vernet Jerez, Maria Úrsula López Carricondo, Miguel Àngel Lambán Launés, Òscar Aubareda Fernández, Àngels Olivé Conde, Núria Tomàs Boqué	Gestió Acadèmica S. Recursos Informàtics-TIC
2017	2	Gestió d'assignació de centres en pràctiques d'infermeria	Òscar Alavedra, Jordi Marin Rosales, Olga Alegria Latorre, Carme Martínez Eixarch, Cristina Pinent Romero	Informàtica TE Secretaria Acadèmica CTE
2017	3	Banc d'imatges institucional d'ampli accés	Ignasi Soler, Berta Ramos, Cinta Bellmunt, Jordi Garcia Blavi	Gabinet de Comunicació
2018	1	Gestió àgil de projectes	Jordi Pujol Ahulló, Cristian Martínez Roman, Daniel Tomé Fernández, Gerard Cuello Adell	Servei Recursos Educatius S. Recursos Informàtics-TIC
2018	2	Implementació de la tecnologia RFID al CRAI. Modernització del servei de préstec i foment de l'autoservei	Josepa Rius Masip, Montserrat Olivé Ollé, Carme Montcusí Puig, Laura Tormo Tristany	Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació
2018	3	Pla de continguts per a mitjans socials de la Facultat de Turisme i Geografia	Xavier Llauradó Vidilla, Albert Puente Mallol	Facultat de Turisme i Geografia
2019	1	Creació d'una base de dades d'avaluadors externs per avaluar propostes de diversos tipus	Jacint Llambrich Montecino, Bogdan Mihai Nae, Ignasi Salvadó Estivill	S. Recursos Informàtics -TIC Unitat de Suport a Projectes Internacionals (USPIR) Gerència
2019	2	Implantació de la matrícula preelaborada per als estudiants de nou accés de grau	Jordi Carreté Aixalà, Mar Perpiñá Cuevas, Maria Úrsula López Carricondo, Miguel Àngel Lambán Launés, Òscar Aubareda Fernández, Patricia Olivé Conde, Núria Tomàs Boqué	Servei de Gestió Acadèmica S. Recursos Informàtics i -TIC
2019	3	Implantació d'un sistema d'atenció ChatBot per suport las col·lectius de la URV	Maria Teresa Bordas, Ingrid Segura, Sergio Pasamontes García	S. Recursos Informàtics-TIC

RESULTATS DE L'ENQUESTA

L'enquesta (*vegeu-ne fitxa tècnica a l'annex*) s'ha enviat als 23 equips guanyadors del premi durant la segona quinzena del mes de setembre del 2019. S'han obtingut 23 respostes completes, amb la qual cosa ha respost el 100% de la població enquestada.

Aquesta enquesta està formada per vuit preguntes i està subdividida en quatre preguntes de resposta múltiple (1 a 4) i quatre (5 a 8), de resposta única, amb un total de tres preguntes obertes.

L'objectiu era conèixer com es van sentir els equips guanyadors en rebre el premi, com ha incidit el projecte guanyador en les estructures de gestió, tant internes com externes i com aquestes estructures han comportat retroacció (*feedback*). També s'ha preguntat sobre el destí de la dotació econòmica del premi, el reconeixement oficial del mèrit en processos de promoció o selecció i la conveniència de fer públics els projectes guanyadors.

A la **primera** pregunta: "En rebre el Premi us va sentir?"

14 es consideren "satisfets".

18 es varen sentir "orgullosos".

18 indiquen que "us va motivar més per continuar treballant cap a la qualitat i la millora contínua de la gestió administrativa".


Aquestes respostes indiquen un alt grau de satisfacció i motivació.

A la **segona** pregunta: "El vostre projecte incidia en?"

18 responen que "en la millora de l'exercici de les funcions de gestió i administració".

9 responen que "en la millora de les tasques de suport, assistència i assessorament".

Aquesta resposta remarca una estreta correlació amb la finalitat i objectius dels premis.



A la **tercera** pregunta: “Els processos, projectes i procediments desenvolupats en el projecte eren?”

1 respon que “clàssics”.

23 respon que eren “innovadors”.

6 respon que eren “de caràcter emprenedor”.

La innovació dels projectes és comuna, ja que tots 23 s’autodefinixen com innovadors i entre ells sis destaquen el caràcter emprenedor de la proposta.

A la **quarta** pregunta: “Després de rebre el Premi ens consta que el projecte ha estat aplicat/implementat en”:

19 assenyalen que “en la nostra estructura organitzativa”.

10 indiquen que “en altres estructures organitzatives de la nostra universitat”*.

1 respon que “en altres estructures organitzatives d’altres universitats”.*

3 assenyalen “que no s’ha aplicat”.


En els casos marcats amb un asterisc (*) s’ha demanat: “Si recordeu les estructures organitzatives, especifiqueu-les a continuació”.

És totalment lògic que hi hagi tres projectes que encara no s’han aplicat: corresponen als tres projectes guanyadors d’enguany.

Pel que fa al projecte aplicat a altres universitats, correspon a un projecte aplicat als CRAI de la UB, UdG i UdL.

Respecte als que s’apliquen a altres estructures organitzatives de la URV, ho fan de formes diverses:

- Cooperació espontània entre unitats de gestió amb necessitats similars.
- Formació mitjançant tutorials a usuaris d’altres unitats de gestió.
- Difusió en un ensenyament que s’imparteix en diferents campus.
- Difusió a tots els centres i departaments, amb implicació externa afegida en centres d’ensenyament secundari.
- Etc.



Finalment, cal assenyalar que dinou dels 23 projectes guanyadors s'han aplicat a la pròpia estructura organitzativa. Tanmateix, tres no han pogut fer-ho perquè l'estructura organitzativa ha desaparegut absorbida per una altra de més gran, com és el cas de les secretaries de centres i departaments, que han quedat absorbides per les secretaries de campus.

Pel que fa a la resta de preguntes, en aquest cas de resposta única, la **cinquena** pregunta: “En cas que s’hagi aplicat a la pròpia o altres estructures organitzatives, heu tingut “feedback” d’aquestes estructures?”,

16 afirmen que han rebut *feedback*.

3 indiquen que no.

4 indiquen que encara no s’ha aplicat (corresponents a les analitzades a la pregunta 4).

A la **sisena** pregunta: Fins a l’actualitat la dotació econòmica del Premi s’ha destinat a activitats o mitjans relacionats amb el Projecte o, pel que fa a la modalitat 3, a la implantació del Projecte presentat. Tens alguna idea de millora futura de les bases de la convocatòria del Premi referida al destí de la dotació econòmica?

14 responen que sí.

9 que no.

Hi ha una aportació d’onze contribucions, que resumides són:

Destinar la dotació econòmica a:

- Formació especialitzada i desplaçaments associats de l’equip guanyador (4).
- Les persones premiades (4).
- Iniciar un altre projecte innovador.
- Poder contractar personal per fer millores (especialment en el cas de les aplicacions informàtiques). Destinar una part a activitats relacionades amb la implementació del projecte i l’altra, a les persones guanyadores.

A la **setena** pregunta: “El Premi obtingut pot reflectir-se en el CV de les persones guanyadores i pot ser considerat com un mèrit dins dels processos de selecció/promoció. Teniu alguna idea de millora referida al reconeixement oficial del mèrit?”

15 responen que sí.

8 que no.

Aporten un total de deu contribucions, que resumides són:

- Valorar com a mèrits professionals en les places de selecció i promoció pròpies de la URV (6), amb les recomanacions següents: “Caldria regular-ho en la normativa corresponent i en les bases de la convocatòria dels Premis” i “fixar una puntuació per cada mèrit”.
- *Badgets** o una cosa similar (2). Textualment: “[...] per exemple, en el cas de la xarxa professional LinkedIn hi ha un reconeixement que són els *badgets*. Els *badgets* els pot crear (i emetre) la institució i ‘certifiquen’ públicament aquest reconeixement. Té un doble benefici, primer per a la visualització del premi (i el programa de millora i excel·lència de la URV) i segon, per a la visualització de la institució que emet els *badgets* amb la seva imatge corporativa”.
- Que en el perfil personal URV es disposi d’una “motxilla” amb tot allò que el personal va assolint a la URV.
- Textualment: “El millor premi seria l’exportació del projecte a altres centres i serveis de la URV.”

A la **vuitena** pregunta: “Creieu necessari que el pProjecte amb què va guanyar el premi sigui públic?”

20 responen que sí.

3 responen que no.

Aquesta resposta demostra la conveniència d’incrementar la difusió dels projectes guanyadors entre la comunitat universitària. Així, no tan sols estaran més fàcilment a l’abast de la resta del PAS per poder-se’n beneficiar sinó que, a més a més, impulsarà l’interès per participar-hi.



CONCLUSIONS

- El Premi Xavier López Vilar a la qualitat i millora contínua de la gestió administrativa i tècnica del PAS de la URV és un premi necessari, que aporta riquesa a la URV i reconeix l'excel·lent tasca del personal d'administració i serveis de la Universitat Rovira i Virgili. Alhora, dona valor a les propostes presentades, ja que gairebé totes s'han pogut aplicar.
- Les accions de reconeixement de mèrits professionals han de ser sistemàtiques, visibles i tingudes en compte en els processos de selecció i promoció.
- Pel que fa a la difusió dels projectes guanyadors, el Consell Social gravarà la presentació dels equips guanyadors, la penjarà a YouTube URV i en farà difusió dins de la seva *Memòria anual*. A més, acompanyarà el resum habitual dels treballs guanyadors amb dos codis QR diferenciats: un per a la píndola de YouTube URV i l'altre, per al treball, que estarà dipositat en un DOD de la URV (sempre que els guanyadors ho autoritzin).
- Poder compartir aquests projectes i experiències amb altres universitats mitjançant un sistema en xarxa ajudaria a enriquir la gestió universitària del sistema universitari de Catalunya.

AGRAÏMENTS

Als impulsors del Premi.

A tothom que hi ha participat des que es va crear: candidats, membres dels jurats, serveis de la URV, etc.

I finalment, als equips guanyadors, per la seva contribució a la millora dels premis responnent aquesta enquesta.



BIBLIOGRAFIA

[1]

<http://www.urv.cat/ogovern/consellsocial/PPAS/convocatoriaPPAS2019.pdf>

[última consulta: 1 d'octubre de 2019]

[2]

A tall d'exemple, vegeu la *Memòria 2018* del Consell Social de la URV, pàg. 38 a 44

<http://www.urv.cat/ogovern/consellsocial/ebooks/memCS2018.pdf>

[última consulta: 1 d'octubre de 2019]

La resta de memòries les podeu trobar també a:

<http://www.urv.cat/ogovern/consellsocial/publicacions.html>

[última consulta: 1 d'octubre de 2019]

ANNEX

FITXA TÈCNICA DE L'ENQUESTA

Població total, N = 23

Nombre de respostes = 23

Enviada per correu electrònic i seguiment telefònic quan ha estat necessari.

Enquesta sobre el Premi Xavier López Vilar a la qualitat i millora contínua de la gestió administrativa i tècnica del personal d'administració i serveis de la URV, del Consell Social de la URV

[Durada prevista de l'enquesta = 5 minuts]

En totes les preguntes podeu marcar més d'una resposta

Un cop finalitzada envieu-la a secs@urv.cat

Moltes gràcies per la vostra col·laboració

1. En rebre el Premi ens vàrem sentir
 - Satisfets/tes
 - Orgullosos/ses
 - Ens va motivar més vers la qualitat i la millora continua de la gestió administrativa


2. El nostre projecte incidia en
 - La millora de l'exercici de les funcions de gestió i administració
 - La millora de les tasques de suport, assistència i assessorament

3. Els processos, projectes i procediments desenvolupats en el projecte eren
 - Clàssics.
 - Innovadors.
 - De caràcter emprenedor.

4. Després de rebre el Premi ens consta que el nostre Projecte ha estat aplicat/implementat
 - En la nostra pròpia estructura organitzativa
 - En altres estructures organitzatives de la nostra universitat*
 - En altres estructures organitzatives d'altres universitats*
 - No s'ha aplicat

(*) Si recordeu les estructures organitzatives, especifiqueu-les a continuació:

5. En cas que s'hagi aplicat a la pròpia o altres estructures organitzatives heu tingut "feedback" d'aquestes estructures
 - Sí.
 - No.

- 
6. Fins a l'actualitat la dotació econòmica del Premi s'ha destinat a activitats o mitjans relacionats amb el projecte o, pel que fa a la modalitat 3, a la implantació del projecte presentat. Teniu alguna idea de millora futura de les bases de la convocatòria del Premi referida al destí de la dotació econòmica?

- Sí.
 No.

En cas afirmatiu, indiqueu-la a continuació:

7. El Premi obtingut pot reflectir-se en el CV de les guanyadors/res i pot ser considerat com un mèrit dins dels processos de selecció/promoció. Tens alguna idea de millora referida al reconeixement oficial del mèrit?

- Sí
 No.

En cas afirmatiu, indiqueu-la a continuació:

8. Creieu necessari que el projecte amb què va guanyar el Premi sigui públic?

- Sí.
 No.

Moltes gràcies per la vostra col·laboració

Un cop finalitzada, envieu-la a secs@urv.cat



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
Consell Social