

FÒRUM VIVES

Obrint **marcs**
d'**intercanvi** i **reflexió**
des de la **universitat**

La millora contínua en els serveis universitaris El cas del Servei de Promoció i Normalització Lingüística de la UPV

Ricard Díaz Cano

Cap del Servei d'Avaluació, Planificació i Qualitat

Sergi Linares de Terán

Cap del Servei de Promoció i Normalització Lingüística

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

Xarxa Vives
d'universitats 

xarxa@vives.org
www.vives.org

Universitat Abat Oliba CEU. Universitat d'Alacant. Universitat d'Andorra. Universitat Autònoma de Barcelona. Universitat de Barcelona. Universitat de Girona. Universitat de les Illes Balears. Universitat Internacional de Catalunya. Universitat Jaume I. Universitat de Lleida. Universitat Miguel Hernández d'Elx. Universitat Oberta de Catalunya. Universitat de Perpinyà Via Domitia. Universitat Politècnica de Catalunya. Universitat Politècnica de València. Universitat Pompeu Fabra. Universitat Ramon Llull. Universitat Rovira i Virgili. Universitat de Sàsser. Universitat de València. Universitat de Vic · Universitat Central de Catalunya.

SUMARI

- ◆ 01 Vehicles per a la millora
- ◆ 02 El cicle de la millora contínua
- ◆ 03 El Pla Pegasus de la UPV
- ◆ 04 El cas del Servei de Promoció i Normalització Lingüística de la UPV

01 Vehicles per a la millora

- ◆ 1.1 Les cartes de serveis
- ◆ 1.2 Les normes ISO 9000
- ◆ 1.3 La planificació estratègica
- ◆ 1.4 El Model EFQM d'excel·lència

1.1 Les cartes de serveis

- ◆ Vessant extern de comunicació cap als usuaris dels compromisos assumits
- ◆ Vessant intern que obliga a reconsiderar els processos i serveis que es presten per a garantir el compliment dels estàndards definits i dels compromisos establits, desplegant les accions de millora necessàries per a aconseguir-los
- ◆ Catàleg de serveis
 - ◆ Compromisos associats als serveis
 - ◆ Mesurables associats als compromisos
 - ◆ Accions de millora lligades als resultats
- ◆ Certificació de les cartes de serveis: Norma UNE 93200

RD 951/2005

“Les cartes de serveis són documents que constitueixen l'instrument a través del qual els òrgans, organismes i entitats de l'Administració General de l'Estat informen als ciutadans i usuaris sobre els serveis que tenen encomanats, sobre els drets que els assisteixen en relació amb aquells i sobre els compromisos de qualitat en la prestació.”



1.2 Les normes ISO 9000

- ◆ La principal norma de la família és actualment la ISO 9001:2015 (Requisits dels Sistemes de Gestió de la Qualitat).
- ◆ Vessant normalitzadora: és el compromís entre fabricants, consumidors, usuaris i administracions que acorden les característiques necessàries que ha de tenir el procés o servei.
- ◆ Vessant certificadora per a poder donar la conformitat de la normalització.
- ◆ 1987: enfocament als procediments
 - ◆ 1994: enfocament cap a accions preventives
 - ◆ 2000: enfocament als processos
 - ◆ 2008: 2000 + millora contínua
 - ◆ 2015: 2008 + riscos i oportunitats

ISO 9000

Normes de gestió i millora contínua de la qualitat, establertes per l'Organització Internacional per a l'Estandardització (ISO)



1.3 La planificació estratègica

- ◆ Procés sistemàtic de desenvolupament i implementació de plans per a aconseguir propòsits o objectius.
- ◆ Missió, visió i valors
- ◆ Reptes
 - ◆ Projectes
 - ◆ Objectius
 - ◆ Plans d'acció
- ◆ Anàlisi DAFO
 - ◆ Debilitats
 - ◆ Amenaces
 - ◆ Fortaleses
 - ◆ Oportunitats
- ◆ Implicació institucional i de la comunitat universitària

PLA ESTRATÈGIC

Document en el qual es reflecteix com serà l'estratègia a seguir a mitjà termini.

Quantitatiu, manifest i temporal.



1.4 El Model EFQM d'excel·lència

- ◆ Autoavaluació → 9 criteris → subcriteris

- Agents facilitadors: Lideratge, política i estratègia, personal, col·laboradors i recursos, processos.

- Resultats: en els clients, en el personal, en la societat i en el rendiment final de l'organització.

- ← Innovació i aprenentatge.

- ◆ Lògica REDAR

- ◆ Resultats que es volen aconseguir

- ◆ Enfocament per obtenir aquests resultats

- ◆ Desplegament dels enfocaments

- ◆ Avaluació i revisió dels enfocaments: seguiment i anàlisi dels resultats i activitats contínues d'aprenentatge

- Identificar, establir prioritats, planificar i implantar millores

EUROPEAN FOUNDATION for QUALITY MANAGEMENT

El Model EFQM d'Excel·lència és el marc de referència creat per la Fundació Europea per a la Gestió de la Qualitat per a la millora de la gestió d'una organització.

02 El ciclo de la millora contínua

- ◆ 2.1 El concepto de millora contínua
- ◆ 2.2 El cercle PDCA

2.1 El concepte de millora contínua

- ◆ Filosofia per augmentar la qualitat d'un producte o servei en un procés continu de millora.
- ◆ Aplicar el cercle PDCA.
- ◆ Accions o plans de millora
 - ◆ Millorar la qualitat dels serveis prestats
 - ◆ Incorporar nous serveis que s'adaptin millor als requisits dels usuaris
 - ◆ Millorar i fer més eficients els processos interns (TIC).

MILLORA CONTÍNUA

“La perfecció mai s'aconsegueix però sempre es busca”

William Edwards Deming



2.2. El cercle PDCA

- ◆ PLAN: Definir els objectius i els mitjans per aconseguir-los
- ◆ DO: implementar la visió preestablerta.
- ◆ CHECK: comprovar que s'aconsegueixen els objectius previstos amb els recursos assignats.
- ◆ ACT: analitzar i corregir les desviacions detectades així com proposar millores als processos i serveis

PDCA

Plan – Do – Check – Act

Planificar – Fer – Verificar – Actuar

Roda de Deming

Espiral de millora contínua



03 El Pla Pegasus de la UPV

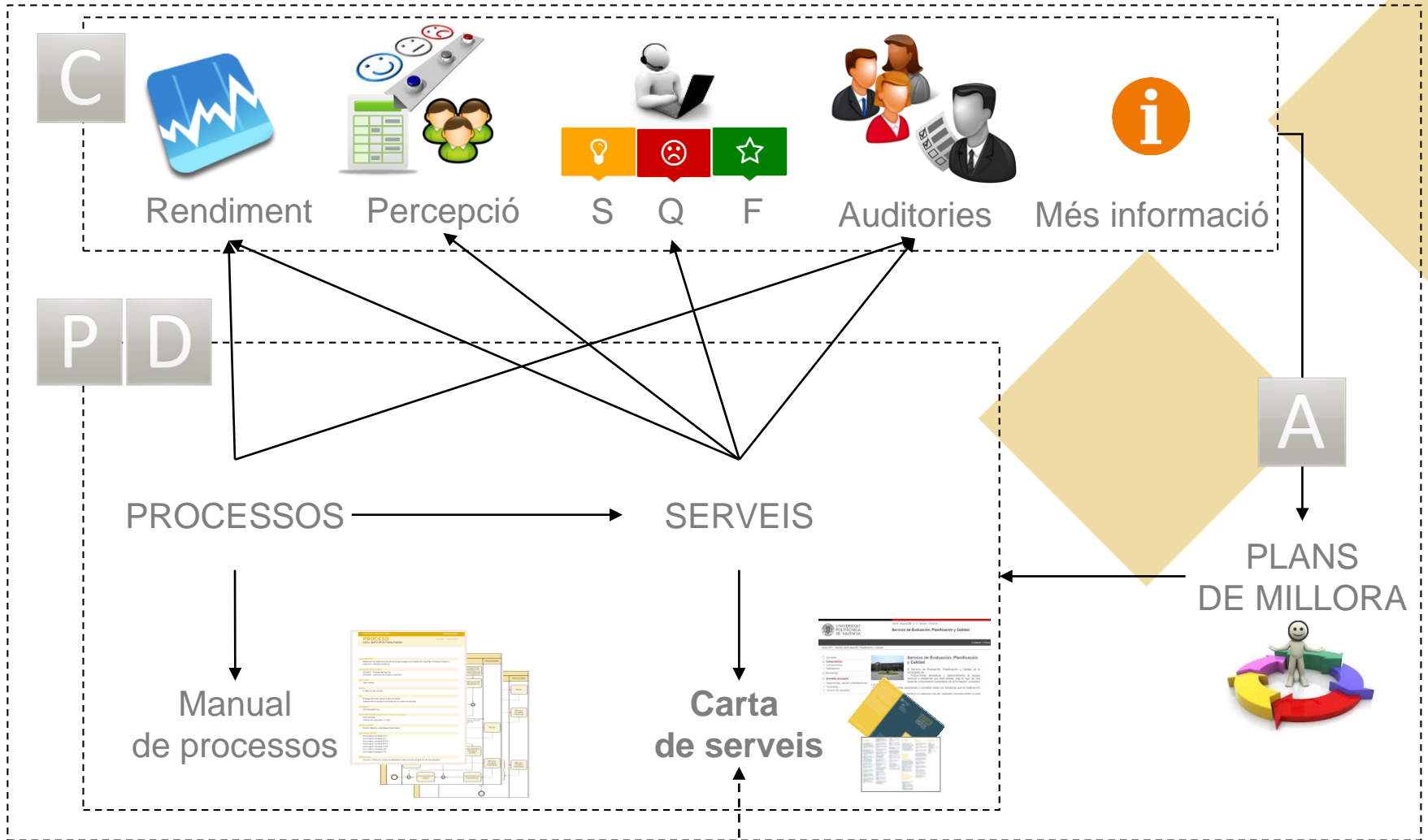
- ◆ 3.1 El Pla Pegasus
- ◆ 3.2 Abast de Pegasus
- ◆ 3.3 Algunes dades

3.1. El Pla Pegasus

- ◆ Programa de millora en la gestió de l'administració i els serveis universitaris de la UPV
- ◆ Per a proporcionar als usuaris serveis que donen satisfacció a les seues necessitats i expectatives
- ◆ Per a establir un sistema de millora contínua dels serveis universitaris de la UPV
- ◆ Per a implantar un sistema de retribució per productivitat del personal d'administració i serveis de la UPV





3.2. Abast de Pegasus



Certificació externa

3.3. Algunes dades

- ◆ 34 unitats administratives, tècniques i de gestió implicades 
- ◆ 377 serveis catalogats 
- ◆ 343 indicadors de rendiment 
- ◆ 150 descriptors d'enquesta, amb 6 atributs per descriptor, en 20 enquestes (segons col·lectius). Més de 7.500 respostes. 
- ◆ Unes 1.500 comunicacions SQF tramitades a l'any 
- ◆ Entre 15 i 20 auditories internes a l'any + una externa 
- ◆ 184 plans de millora finalitzats, 71 en procés i 26 nous presentats en octubre de 2015 
- ◆ Retribució per productivitat: 

3% massa salarial ~ 1'5 M€ en 2015

04 El cas del Servei de Promoció i Normalització Lingüística de la UPV

- ◆ 4.1 Els serveis prestats
- ◆ 4.2 Els compromisos
- ◆ 4.3 La mesura dels serveis: indicadors, SQF...
- ◆ 4.4 La millora del servei

4.1 Els serveis prestats



Serveis que prestem

ASSESSORAMENT LINGÜÍSTIC

- Consultes d'assessorament lingüístic (*)
- Traducció, correcció de textos i normalització documental (*)
- Gestió de l'aplicació Bergantes: traducció i revisió lingüística (*)

PROMOCIÓ DEL VALENCIÀ

- Sol·licitud de col·laboració en accions de promoció del valencià (*)
- Convocatòria i gestió d'ajudes per a la promoció del valencià (*)
- Oferta d'activitats de promoció del valencià (*)
- Consultes en matèria de normalització lingüística (*)
- Elaboració d'informes en matèries relacionades amb la política lingüística (*)

FORMACIÓ LINGÜÍSTICA EN VALENCIÀ

- Cursos de llengua (*)
- Tutories per al PDI (*)
- Grups de conversa (*)
- Centres d'autoaprenentatge de valencià (CAV) (*)

ACREDITACIÓ DE CONEIXEMENTS DE VALENCIÀ

- Proves d'acreditació de coneixements de valencià (*)

4.1 Els serveis prestats

SPNL

- ◆ Consultes d'assessorament lingüístic
- ◆ Traducció, correcció de textos i normalització documental
- ◆ Gestió de l'aplicació Bergantes: traducció i revisió lingüística
- ◆ Sol·licitud de col·laboració en accions de promoció del valencià
- ◆ Convocatòria i gestió d'ajudes per a la promoció del valencià
- ◆ Oferta d'activitats de promoció del valencià
- ◆ Consultes en matèria de normalització lingüística
- ◆ Elaboració d'informes en matèries relacionades amb la política lingüística
- ◆ Tutories per al PDI
- ◆ Grups de conversa
- ◆ Centres d'autoaprenentatge de valencià (CAV)
- ◆ Proves d'acreditació de coneixements de valencià

4.2 Els compromisos

Servei de traducció, correcció de textos i normalització documental



Ens comprometem a

Remissió del text traduït, corregit i/o normalitzat:

- Fins a 2 pàgines: 2 dies faeners comptadors des de l'endemà de la recepció de la sol·licitud.
- De 3 a 5 pàgines: 3 dies faeners comptadors des de l'endemà de la recepció de la sol·licitud.
- De 6 a 10 pàgines: 5 dies faeners comptadors des de l'endemà de la recepció de la sol·licitud.
- D'11 a 20 pàgines: 10 dies faeners comptadors des de l'endemà de la recepció de la sol·licitud.
- Treballs de més de 20 pàgines i altres treballs de característiques especials: el termini acordat amb la persona usuària. Dins de 2 dies faeners comptadors des de l'endemà de la recepció de la sol·licitud, el personal del SPNL fa una proposta per acordar el termini amb l'usuari. Com a treballs de característiques especials s'entenen: documents de més de 20 pàgines; treballs que, amb independència de l'extensió, formen part d'un conjunt (capítols d'un llibre, unitats d'un temari o textos del catàleg d'una exposició) que l'usuari sol·licita en diversos lliuraments i que requereixen una revisió conjunta final; i treballs que, bé per estar formats per fragments descontextualitzats (registres o camps de bases de dades o de fulls de càlcul, repertoris d'etiquetes d'aplicacions informàtiques, i altres treballs semblants) o bé per requerir l'ús de l'anglès o altres llengües diferents de les oficials de la UPV (aquests casos només s'admeten amb autorització prèvia), presenten una dificultat afegida.

4.3 La mesura dels serveis: indicadors, SQF...

Servei de traducció, correcció de textos i normalització documental

Indicadors:

- Percentatge de sol·licituds de traducció, correcció i normalització de textos de fins a 2 pàgines ateses dins del termini de compromís.
- Percentatge de sol·licituds de traducció, correcció i normalització de textos de 3 a 5 pàgines ateses dins del termini de compromís.
- Percentatge de sol·licituds de traducció, correcció i normalització de textos de 6 a 10 pàgines ateses dins del termini de compromís.
- Percentatge de sol·licituds de traducció, correcció i normalització de textos d'11 a 20 pàgines ateses dins del termini de compromís.
- Percentatge de sol·licituds de traducció, correcció i normalització de textos i treballs de més de 20 pàgines ateses dins del termini de compromís.
- Satisfacció amb: Assessorament lingüístic, traducció, correcció i normalització de textos al valencià realitzats per l'SPNL

4.3 La mesura dels serveis: indicadors, SQF...

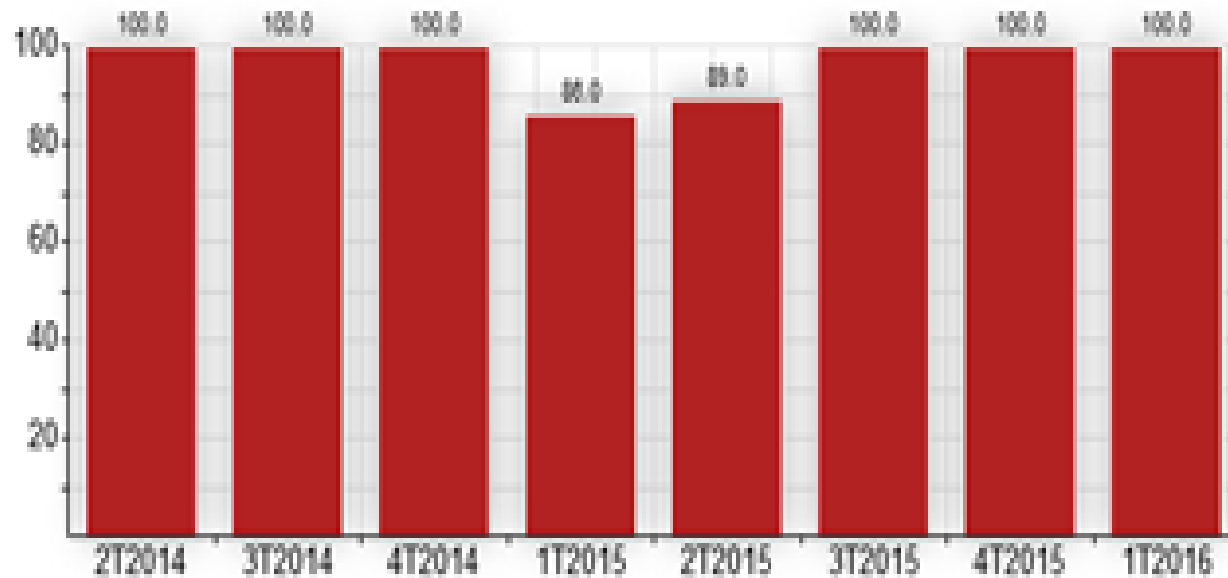
Servei de traducció, correcció de textos i normalització documental

Indicador:

- Percentatge de sol·licituds de traducció, correcció i normalització de textos d'11 a 20
- pàgines ateses dins del termini de compromís

4.3 La mesura dels serveis: indicadors, SQF...

- Percentatge de sol·licituds de traducció, correcció i normalització de textos d'11 a 20 pàgines ateses dins del termini de compromís



BGraph: HTML5 canvas graph library

4.3 La mesura dels serveis: indicadors, SQF...

Una queixa SQF

Col·lectiu PAS

Benvolgut senyor o senyora.

Servisca la present per a expressar la meua queixa sobre la planificació del curs de valencià, nivell B1 per a PAS.

Considero molt perjudicial per a gent com jo que establisquen classes durant el primer torn de vacances de pasqua, els dies 2 i 4 d'abril. D'aquesta manera he de triar entre assistir a classe durant el meu període de vacances o perdre dues sessions de classe el que evidentment perjudicaria la meua formació.

Prec m'oferisquen una solució, o almenys no tornen a cometre aquest error en cursos esdevenidors, perjudicant a usuaris com jo.

Reba una cordial salutació.

Comentari SE PQ

Anselm Turment

Cap d'unitat de formació permanent

4.3 La mesura dels serveis: indicadors, SQF...

Una resposta a una queixa SQF

Resposta unitat:

Benvolgut company,

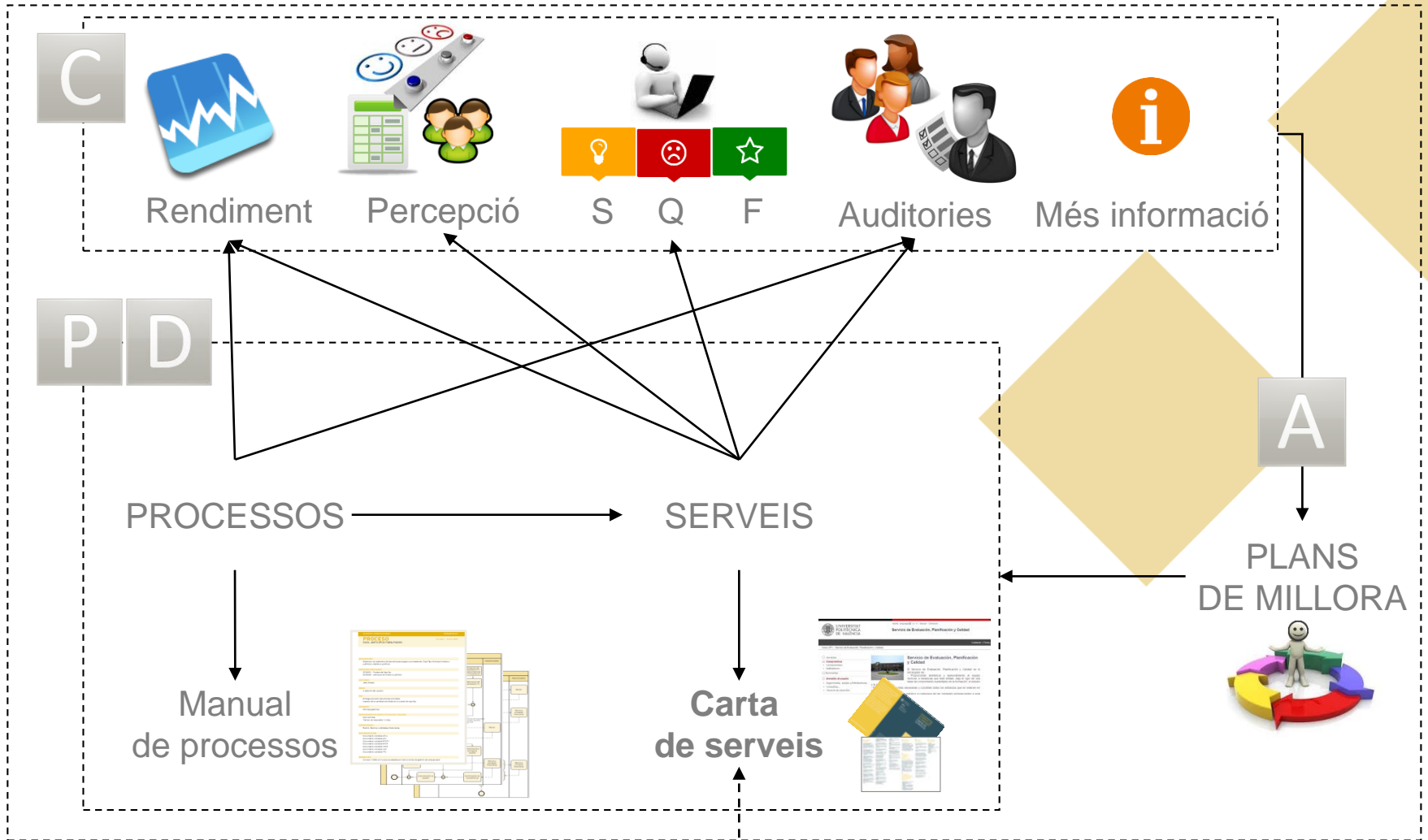
Per als propers cursos tindrem en compte aquest fet i procurarem organitzar el calendari dels cursos de manera que les sessions de classe no coincidisquen amb els torns de vacances.

En tot cas, potser no sempre siga possible atendre la petició que ens feu. El calendari dels cursos està condicionat per moltes circumstàncies. L'extensió en el temps de les sessions de classes presencials dels nostres cursos estan condicionades per la realització de les proves d'acreditació, al gener i al juny. Quan acaben els cursos necessitem un temps per comprovar que els assistents als cursos han aconseguit el certificat d'assistència i , consegüentment, poden matricular-se en les proves d'acreditació.

Rebeu una salutació,

Sergi Linares
SPNL

4.4 La millora del servei



Certificació externa

4.4 La millora del servei

Resultats de plans anteriors

- Descriptor: Gestió d'ajudes i activitats de promoció del valencià organitzades per l'SPNL
- Atribut: Informació rebuda

Any	Mitjana	%SAT	%INSA
2013	6,16	70,6	29,4
2014	6,60	78,5	21,5

4.4 La millora del servei

Resultats de plans anteriors

- Descriptor: Assessorament lingüístic, traducció, correcció i normalització de textos
- Atribut: Adequació de terminis

Any	Mitjana	%SAT	%INSAT
2013	7,33	90,1	9,9
2014	7,64	94,0	6,0

4.4 La millora del servei

El Pla Pegasus comporta:

- Estandardització dels procediments
- Millora de la documentació de l'activitat (processos, indicadors, cartes de servei, plans de millora...)
- Transparència (publicació al web de les mesures dels indicadors, del grau de compliment dels compromisos, dels indicadors de percepció lligats a enquestes de satisfacció...)
- Disminució de disfuncions cròniques
- Mirada externa, sistemàtica i periòdica (auditories externes i internes, SQF, enquestes de satisfacció)
- Participació en la millora (membres de la unitat, membres d'altres unitats, usuaris...)
- Millora sistemàtica del processos i serveis de la Unitat

4.4 La millora del servei

L'SPNL complementa Pegasus amb

- Gestió per projectes
- Revisions anuals del sistema de gestió de la Unitat

FÒRUM VIVES

Obrint **marcs**
d'**intercanvi i reflexió**
des de la **universitat**

Xarxa Vives
d'universitats 

xarxa@vives.org
www.vives.org

Universitat Abat Oliba CEU. Universitat d'Alacant. Universitat d'Andorra. Universitat Autònoma de Barcelona. Universitat de Barcelona. Universitat de Girona. Universitat de les Illes Balears. Universitat Internacional de Catalunya. Universitat Jaume I. Universitat de Lleida. Universitat Miguel Hernández d'Elx. Universitat Oberta de Catalunya. Universitat de Perpinyà Via Domitia. Universitat Politècnica de Catalunya. Universitat Politècnica de València. Universitat Pompeu Fabra. Universitat Ramon Llull. Universitat Rovira i Virgili. Universitat de Sàsser. Universitat de València. Universitat de Vic · Universitat Central de Catalunya.