

# PLA ESTRATÈGIC

de la Gerència de la UIB

*(Qualitat de la gestió)*

2005-2007

GERÈNCIA  
VICERECTORAT DE PLANIFICACIÓ ECONOMICoadministrativa  
OFICINA DE PLANIFICACIÓ I PROSPECTIVA



**Universitat de les Illes Balears**



Direcció: Andreu Alcover, Gerent  
Josep Ignasi Aguiló, Vicerector de Planificació Económicoadministrativa

Direcció tècnica: M. Jesús Mairata, Directora tècnica de l'Oficina de Planificació i Prospectiva

Equip tècnic: M. Jesús Mairata  
Miguel Á. Moreno

Edita: Universitat de les Illes Balears  
Cra. de Valldemossa, km 7.5  
07122 Palma  
Tel.: 971 17 30 00  
[www.uib.es](http://www.uib.es)

Maquetació: Miguel Á. Moreno  
Oficina de Planificació i Prospectiva

Portada: Jaume Falconer  
Gabinet Tècnic d'Imatge

Universitat de les Illes Balears, 2005

---

Se n'autoritza la reproducció parcial citant-ne la procedència.

---

## *Sumari*

PRESENTACIÓ .....	5
INTRODUCCIÓ.....	7
<b>PRIMERA PART: LA GERÈNCIA.....</b>	<b>9</b>
Missió.....	11
Visió .....	11
Objectius .....	11
Valors i estil directiu .....	12
DAFO .....	13
Punts forts .....	13
Punts febles .....	13
Amenaces .....	13
Oportunitats.....	13
<b>SEGONA PART: DESPLEGAMENT DEL PLA ESTRATÈGIC DE LA GERÈNCIA.....</b>	<b>15</b>
0. Crear el comitè de qualitat .....	16
I. Establir un procés de millora contínua i augmentar l'eficàcia i l'eficiència de la gestió interna..	17
II. Assegurar l'orientació a l'usuari i potenciar l'accessibilitat de tots els serveis i unitats .....	20
III. Impulsar l'avaluació institucional i la certificació dels serveis i de la gestió .....	22
IV. Potenciar els recursos humans .....	24
V. Avaluar i millorar el sistema informatiu .....	26



---

## Presentació

**J**a fa molts anys que la Universitat de les Illes Balears es troba inserida en un procés de millora contínua; en aquest sentit s'han realitzat múltiples activitats i estudis. En són un exemple la participació, des de l'any 1996, en processos d'avaluació institucional de titulacions i de serveis; l'avaluació de la gestió de la UIB segons el model EFQM; el recull i l'anàlisi de diferents dades estadístiques i la construcció i l'elaboració de diferents indicadors; l'aprovació el desembre de 2002 del Pla estratègic (2002-2006), etc.

El Pla de la Gerència 2005-2007 (Qualitat de la gestió), aprovat pel Consell de Direcció el dia 28 de febrer de 2005, és una passa més en el camí cap a la millora contínua, cap a l'excel·lència. La seva aplicació ens permetrà millorar la gestió d'activitats i recursos amb la finalitat d'orientar-los cap a l'assoliment de la missió i els objectius de la institució i, d'aquesta manera, tenir èxit i ser competitiu en l'entorn cada vegada més complex i globalitzat que ens envolta.

La pedra angular d'alguns dels més importants i actuals reptes universitaris (la convergència europea, l'acreditació de titulacions, la certificació de serveis: ISO, ANECA, etc., els processos d'avaluació institucional, les avaluacions segons el model europeu d'excel·lència: EFQM, etc.) és l'existència d'un sistema de gestió de qualitat. La seva implantació, que suposarà adoptar eines i metodologies noves, ajudarà a millorar significativament la nostra organització en tots els nivells. El Pla de Gerència, entre d'altres coses, pretén adoptar un sistema de gestió per processos en què s'utilitzin com a eines bàsiques i quotidianes de gestió: els fluxogrames, quadres de comandament, indicadors, mapes de processos, etc., que millori l'eficàcia i l'eficiència de la gestió interna i augmenti la satisfacció dels usuaris.

Aquest pla és el resultat de moltes hores de feina, d'estudi i d'anàlisi de la realitat de la nostra universitat, que han permès concretar els objectius que perseguim en tota una sèrie d'accions concretes, amb un calendari d'inici i finalització, indicadors de seguiment i els recursos necessaris per dur a terme aquestes accions.

Som conscients que assolir les fites marcades suposarà un esforç considerable de tothom, però també és cert que, una vegada aconseguits els objectius marcats i ja implantat un sistema de gestió de qualitat, ha de canviar el quefer diari, i la càrrega de treball s'ha de racionalitzar encara més, de manera que augmentin l'eficàcia i l'eficiència.

ANDREU ALCOVER  
*Gerent*

JOSEP IGNASI AGUILÓ  
*Vicerector de Planificació Económicoadministrativa*



---

## *Introducció*

*E*l present document és un desplegament d'alguns objectius del Pla estratègic de la Universitat de les Illes Balears, que fou aprovat pel Claustre el dia 16 de desembre de 2002. A mitjan any 2000 es va crear una comissió que va treballar al llarg de dos anys per marcar el camí que ha de seguir la Universitat.

El Pla estratègic, després de realitzar una anàlisi interna i externa i d'estudiar experiències d'altres universitats, apunta trenta-tres objectius distribuïts en nou eixos d'actuació:

- I Eix de la formació
- II Eix de la recerca i de la innovació
- III Eix de la llengua
- IV Eix de les persones
- V Eix dels campus
- VI Eix de la captació de recursos i de la gestió
- VII Eix de les relacions amb la societat de les Illes Balears
- VIII Eix de les relacions exteriors i de la internacionalització
- IX Eix del desenvolupament de valors culturals i socials

En el document que ara es presenta la Gerència desplega alguns aspectes dels eixos IV, «de les persones», V, «dels campus», i VI, «de la captació de recursos i de la gestió», i formula els seus objectius i accions estratègiques per als propers tres anys considerant tant els objectius i les estratègies definits al nivell institucional, com les característiques intrínseques del seu àmbit intern i del seu entorn.

S'estructura en dues parts. A la primera es defineix la missió, la visió, els objectius, els valors i l'estil directiu que s'impulsarà, i es fa una DAFO (punts forts, punts febles, amenaces i oportunitats) de la Gerència.

A la segona part es fa una planificació concreta de les accions necessàries per poder dur a terme els objectius, es marquen les dates d'inici i finalització, s'adjudica un responsable o uns responsables a cada acció/activitat i s'indiquen el suport i els recursos necessaris en cada cas, a l'hora que s'estableix un conjunt d'indicadors que permetran fer un seguiment del pla.





---

## *PRIMERA PART: LA GERÈNCIA*



---

**L**a Gerència, entesa com l'administració de la Universitat, està formada per les unitats, els centres i serveis que conformen l'estructura administrativa i tècnica de la UIB i constitueix el suport imprescindible per a la consecució dels principals objectius i tasques de la Universitat: docència, recerca, desenvolupament cultural i relacions amb la societat.

## Missió

Garantir amb la resta dels col·lectius que integren la comunitat universitària el desenvolupament de la missió de la UIB i la consecució de la visió de la Universitat que volem.

## Visió

La Gerència s'ha d'encaminar cap a l'eficàcia i l'eficiència de la gestió, per assegurar l'orientació a l'usuari i la millora contínua i per potenciar els recursos humans i materials de la institució.

## Objectius

Els objectius generals que es proposa assolir la Gerència al llarg dels propers tres anys són els següents:

- 0) Crear el comitè de qualitat de cada unitat de gestió o servei (CQ)
- 1) Millorar l'eficàcia i l'eficiència de la gestió interna
- 2) Assegurar l'orientació a l'usuari i potenciar l'accessibilitat de tots els serveis i unitats
- 3) Impulsar els processos d'avaluació i de certificació de les unitats
- 4) Potenciar els recursos humans
- 5) Avaluar i millorar el sistema informatiu

La primera meta, indicada com a objectiu 0, suposa crear una estructura que faciliti l'assoliment dels objectius en el temps previst. Per aquest motiu, es constituirà un comitè de qualitat (CQ) en cada unitat de gestió, que fomentarà la implicació dels càrrecs intermedis en les tasques de millora de la qualitat i que motivarà i implicarà tot el personal en el camí cap a l'excel·lència.

L'objectiu 1 consisteix a establir un procés de millora contínua i augmentar l'eficàcia i l'eficiència de la gestió interna. Assolir una meta tan ambiciosa suposarà potenciar la gestió per processos, fomentar l'horizontalitat de la gestió i millorar els processos de forma contínua.

Una organització que s'orienta a la millora contínua es gestiona per processos. Aquests han d'aportar cada vegada més valor als usuaris, interns i externs, i complir les seves necessitats i expectatives, com també les dels altres grups d'interès.

Fer una gestió per processos és una forma de reaccionar davant la menor eficiència que representa una organització departamentalitzada, davant la inèrcia als canvis, potenciant el concepte del procés amb un focus comú i treballant amb un enfocament a l'usuari.

Aquest sistema ha de contribuir perquè tot el personal adquireixi els coneixements, les habilitats i la formació necessaris per desenvolupar els processos de forma eficaç i eficient. També facilita l'augment de la comunicació, el treball en equip i la participació del personal en la identificació de millores i la implantació d'aquestes.

La gestió per processos potenciarà la racionalització del treball desenvolupat, facilitant-ne l'execució de forma homogènia gràcies a l'existència de fluxogrames, manuals de procediments, etc.

El segon objectiu marcat és assegurar l'orientació a l'usuari i potenciar l'accessibilitat de tots els serveis i unitats. Cada unitat de gestió o servei especificarà els seus compromisos de qualitat amb els usuaris interns i externs mitjançant cartes de serveis que es difondran especialment a través de la web. De la mateixa manera es treballarà per tal de facilitar l'accessibilitat de tots els serveis.

El tercer objectiu és impulsar l'avaluació institucional i la certificació dels serveis i de la gestió. El procés de convergència europea, junt als nous reptes d'increment de competitivitat entre universitats, necessitat de reconeixement extern del nivell de qualitat, etc., aconsella que la UIB assolixi aquest objectiu. Treballarem per intentar obtenir la certificació ISO, de l'ANECA i/o d'altres institucions, continuarem i impulsarem el procés d'avaluació institucional dels serveis i de la gestió. Es reconeixerà l'esforç i la dedicació de les persones implicades en els processos d'avaluació i/o certificació per tal que es duguin a terme amb èxit.

El quart objectiu fa referència al major capital de la Universitat, a les persones que la integren. Els tres grans col·lectius que formen la comunitat universitària són imprescindibles per poder desenvolupar la missió de la UIB i per poder arribar a ser la institució que desitjam. Es potenciaran els recursos humans garantint una gestió administrativa i tècnica professional i s'harmonitzaran els interessos i necessitats del PAS amb els de la resta de col·lectius i amb els de la Universitat. Es duran a terme diferents accions per millorar la gestió dels recursos humans i per premiar la major implicació i eficàcia

La Gerència és conscient que l'element decisiu per poder assolir els objectius estratègics de l'organització és la participació, el coneixement i la voluntat de les persones. És per això que considera una qüestió de primer ordre l'atenció a les necessitats personals i professionals dels homes i dones que formen la comunitat universitària.

*Es poden marcar objectius, elaborar unes normes, uns procediments, processos i plans estratègics, però són les persones les encarregades de portar-los a terme i de fer que tot funcioni correctament.*

El darrer objectiu és avaluar i millorar el sistema informatiu. La Universitat de les Illes Balears, ateses les seves dimensions i diversitat, té un gran nombre de generadors d'informació i d'usuaris d'aquesta, tant al nivell intern com extern. Si, a més, hi afegim la dispersió en el campus, ens trobam que el disseny i la gestió de la informació és un tema complex que cal avaluar i intentar millorar.

## Valors i estil directiu

Els valors i l'estil directiu que impulsarà la Gerència són:

- ✓ Col·laboració en la transversalitat dels processos
- ✓ Visió emprenedora
- ✓ Orientació a l'usuari
- ✓ Accessibilitat
- ✓ Esforç en la cooperació per a la millora contínua
- ✓ Superació personal i professional

# DAFO

## Punts forts

- ✓ Relacions personals
- ✓ Fort compromís del PAS envers la UIB
- ✓ Realització de processos d'avaluació de la gestió des de l'any 1996
- ✓ Possibilitat de mobilitat del personal dins la institució
- ✓ Existència d'un sector de la gestió capdavanter en la millora de la qualitat i implicat en el Pla
- ✓ Inici de processos de certificació ISO i ANECA
- ✓ Bon equip de caps de servei, d'administradors de centre i de responsables d'unitats de gestió.

## Punts febles

- ✓ Rigidesa de l'administració
- ✓ Limitació de la llibertat de moviments de la Gerència
- ✓ Manca de sistematització dels processos
- ✓ Sectors del personal poc motivats per a la millora
- ✓ Dificultats d'incentivar el personal degudes al règim funcional i laboral mateix
- ✓ Manca d'implantació generalitzada de sistemes de gestió de qualitat
- ✓ Escàs reconeixement del treball en pro de la millora de la qualitat
- ✓ Problemes de comunicació i coordinació

## Amenaces

- ✓ Resistència al canvi d'una part del personal
- ✓ Manca d'autonomia gestora de la Gerència
- ✓ Necessitat de noves eines de gestió complementàries
- ✓ Complicada relació entre el PAS i el PDI
- ✓ Manca de lideratge en els processos de millora
- ✓ Complexitat de la gestió universitària

## Oportunitats

- ✓ Donar coherència i unificar l'esforç d'assolir un projecte en comú
- ✓ Existència des de 1998 de processos d'avaluació institucional i de millora de la qualitat dels serveis a la UIB
- ✓ Plataforma informàtica que permet la connexió entre tot el personal de la institució
- ✓ Alt reconeixement de la UIB en l'àmbit de la qualitat, fet que ens permet compartir informació i recursos amb altres organitzacions
- ✓ Formació en matèria de qualitat d'un alt percentatge del PAS
- ✓ Existència d'un Pla estratègic de la Universitat
- ✓ Existència d'un col·lectiu de tècnics (OPP) altament especialitzats en matèria de millora de la qualitat
- ✓ Benchmarking d'altres universitats
- ✓ Bona predisposició d'una part del PAS



---

*SEGONA PART: DESPLEGAMENT DEL  
PLA ESTRATÈGIC DE LA GERÈNCIA*

## 0. CREAR EL COMITÈ DE QUALITAT

### OBJECTIU 0: CREAR EL COMITÈ DE QUALITAT

0.1. FOMENTAR LA IMPLICACIÓ DELS CÀRRECS INTERMEDIIS EN LA DIRECCIÓ I EN LES TASQUES DE MILLORA DE LA QUALITAT  
0.2. MOTIVAR I IMPLICAR TOT EL PERSONAL EN EL PROCÉS DE MILLORA

Acció	Data d'inici i finalització	Responsable	Suport i recursos	Indicadors
Elaborar un document que reculli les funcions i normativa de funcionament del CQ	Març de 2005	OPP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guia de seguiment del Consell d'Universitats</li> <li>• Assessorament dels tècnics de l'OPP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Document finalitzat en la data prevista</li> <li>• Creació del comitè en la data prevista</li> <li>• Calendari per realitzar en la data prevista</li> <li>• Grau d'implicació dels càrrecs intermedis</li> <li>• Grau d'implicació del personal</li> </ul>
Selecció dels integrants del CQ i constitució d'aquest	Abril de 2005	Cap de la unitat de gestió		
Establir un calendari de reunions periòdiques	Abril de 2005	CQ		
Desplegar el pla de millores i responsabilitzar tots els integrants de la unitat en aquest	Maig 2005 – desembre 2007	CQ		



# I. ESTABLIR UN PROCÉS DE MILLORA CONTÍNUA I AUGMENTAR L'EFICÀCIA I L'EFICIÈNCIA DE LA GESTIÓ INTERNA

## OBJECTIU I:

### ESTABLIR UN PROCÉS DE MILLORA CONTÍNUA I AUGMENTAR L'EFICÀCIA I L'EFICIÈNCIA DE LA GESTIÓ INTERNA

#### I.1. POTENCIAR LA GESTIÓ PER PROCESSOS

Acció	Data d'inici i finalització	Responsable	Suport i recursos	Indicadors
Definir la missió, visió i els objectius de cada unitat o servei	Abril-juliol de 2005	CQ	— Reunió informativa caps de les unitats de gestió, responsables de qualitat de les unitats, Gerent i tècnics de l'OPP — Formularis, documents i assessorament dels tècnics de l'OPP	% de definicions escrites sobre el total possible
Identificar els processos clau de cada unitat o servei	juliol-novembre de 2005	CQ	— Reunió informativa caps de les unitats de gestió, responsables de qualitat de les unitats, Gerent i tècnics de l'OPP — Formularis, documents i assessorament dels tècnics de l'OPP	% de mapes dibuixats sobre el total potencial
Determinar el responsable de cada procés		Cap de la unitat de gestió i Gerent		
Dibuixar un mapa dels processos de cada servei o unitat		CQ	— Reunió informativa caps de les unitats de gestió, responsables de qualitat de les unitats, Gerent i tècnics de l'OPP — Formularis, documents i assessorament dels tècnics de l'OPP	— Grau de compliment dels diferents apartats dels formularis
Elaborar una fitxa de cada procés clau	novembre de 2005-juny de 2006	Responsable del procés i CQ	— Formularis, documents i assessorament dels tècnics de l'OPP — Curs gestió per processos	— % de fitxes dels processos clau sobre el total de processos identificats en la fase anterior
Dibuixar els processos clau				□ Nombre d'unitats de gestió que han lliurat el manual a juny de 2006
Elaborar un manual dels procediments dels processos clau de cada servei o unitat				

### I.2. FOMENTAR L'HORIZONTALITAT DE LA GESTIÓ

Acció	Data d'inici i finalització	Responsable	Suport i recursos	Indicadors
Dibuixar un mapa de processos transversals de la gestió de la UIB	Abril - juny de 2006	Gerent	<input type="checkbox"/> Mapes de processos, fitxes de processos, fluxogrames i manuals de procediment de totes les unitats de gestió <input type="checkbox"/> Suport tècnic de l'OPP	Compliment de l'acció en la data marcada
Determinar un responsable per a cada procés transversal	Juny de 2006	Gerent		Compliment de l'acció en la data marcada
Fomentar la col·laboració de serveis en un mateix procés	2006-2007	Gerent	<input type="checkbox"/> Reunió informativa Responsable de cada procés, caps de les unitats de gestió, Gerent i tècnics de l'OPP	Realització de la reunió en la data prevista Altres indicadors que es determinaran

### I.3. MILLORAR ELS PROCESSOS DE FORMA CONTÍNUA

Crear i constituir els grups de millora dels processos simples en el si de cada servei i/o unitat	Juny - Setembre de 2006	Responsable del procés, caps de les unitats de gestió i Gerent	— Curs sobre la millora de processos 1 — Suport tècnic de l'OPP	Nombre d'equips de millora de processos simples constituïts en la data prevista
A partir del mapa de processos simples de cada unitat de gestió identificar i elaborar un informe de les necessitats o expectatives dels usuaris que no es cobreixen de manera òptima i proposar propostes de millora	Setembre de 2006-abril de 2007	Equips de millora de processos simples	— Mapa de processos simples de cada unitat de gestió — Suport tècnic de l'OPP	Elaboració de l'informe en la data prevista
Crear i constituir grups de millora de processos transversals (que afecten diferents serveis i/o unitats)	Juliol - setembre de 2006	Responsables dels processos transversals i Gerent	— Suport tècnic de l'OPP — Mapa de processos transversals de la UIB — Curs sobre millora de processos 2	Nombre d'equips de millora de processos transversals constituïts en la data prevista
Fer la fitxa dels processos transversals i dibuixar-los	Setembre - desembre 2006	Grup de millora de processos transversals	— Formularis i documents de l'OPP — Suport tècnic de l'OPP	% de fitxes entregades sobre el total de processos identificats al mapa de processos transversals

Acció	Data d'inici i finalització	Responsable	Suport i recursos	Indicadors
A partir del mapa de processos transversals de la UIB identificar quines necessitats o expectatives dels usuaris no es cobreixen de manera òptima i proposar propostes de millora	Gener – març de 2007	Equips de millora de processos transversals	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Mapa de processos transversals de la UIB</li> <li>— Propostes dels equips de millora</li> <li>— Suport tècnic de l'OPP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Identificació de necessitats o expectatives dels usuaris no cobertes de manera òptima</li> <li>— Nombre de propostes de millora</li> <li>— Grau de viabilitat de les propostes de millora</li> </ul>
Facilitar la participació del personal i dels usuaris en la millora dels processos simples i/o transversals	Març – desembre de 2007	Equips de millora de processos transversals i simples	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Mapa de processos transversals de la UIB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Nombre de millores proposades que facilitin la participació</li> <li>— Nombre de millores implantades que facilitin la participació</li> </ul>
Disminuir el nombre d'errors			<ul style="list-style-type: none"> <li>— Propostes dels equips de millora</li> <li>— Formularis i documents de l'OPP</li> </ul>	Diferència entre el nombre d'errors abans de la implantació de les propostes i després de la implantació (per procés)
Optimitzar les despeses de recursos				Diferència entre les despeses de recursos abans de la implantació de les propostes i després de la implantació (per procés)

## II. ASSEGURAR L'ORIENTACIÓ A L'USUARI I POTENCIAR L'ACCESSIBILITAT DE TOTS ELS SERVEIS I UNITATS

<b>OBJECTIU II: ASSEGURAR L'ORIENTACIÓ A L'USUARI I POTENCIAR L'ACCESSIBILITAT DE TOTS ELS SERVEIS I UNITATS</b>				
<b>II.1. ESPECIFICAR COMPROMISOS DE QUALITAT AMB ELS USUARIS INTERNS I EXTERNS</b>				
<b>Acció</b>	<b>Data d'inici i finalització</b>	<b>Responsable</b>	<b>Suport i recursos</b>	<b>Indicadors</b>
Revisar les competències dels serveis generals i dels serveis administratius	Abril - juny de 2005	Cap de la unitat de gestió i Gerent	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Reunions entre el cap de la unitat de gestió i el Gerent</li> <li>— Suport tècnic de l'OPP</li> </ul>	Acció feta en la data prevista
Elaborar la carta de servei de cada servei general i/o servei administratiu	Maig - octubre de 2005	CQ	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Reunió informativa CQ, Gerent i tècnics de l'OPP</li> <li>— Formularis i documents de l'OPP</li> <li><input type="checkbox"/> Assessorament dels tècnics de l'OPP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— % de cartes de serveis sobre total possible</li> <li>— Grau de compliment dels diferents apartats dels formularis de l'OPP</li> </ul>
Difondre les cartes de serveis a la web	Octubre - novembre de 2005	CQ	— CTI	— % de cartes de servei a la web sobre el total possible
Anualment comprovar el compliment dels compromisos adquirits amb els usuaris	Anualment durant el primer trimestre de l'any en curs	CQ	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Assessorament dels tècnics de l'OPP</li> <li>— Eines proporcionades per l'OPP</li> </ul>	Indicadors que ha d'elaborar cada servei o unitat segons la seva carta de serveis

## II.2. FOMENTAR L'ACCESSIBILITAT DE TOTS ELS SERVEIS

<b>Acció</b>	<b>Data d'inici i finalització</b>	<b>Responsable</b>	<b>Suport i recursos</b>	<b>Indicadors</b>
Facilitar l'accés via web	octubre de 2005-març de 2007	Cap de la unitat de gestió i Gerent	— CTI	Nombre de visites a la web Satisfacció dels usuaris amb la facilitat d'accés
Establir mecanismes per recollir suggeriments i nivell de satisfacció dels usuaris	Octubre - novembre de 2005	CQ	— Suport del CTI — Suport tècnic de l'OPP	Existència de mecanismes en la data prevista Nombre de suggeriments recollits

### *III. IMPULSAR L'AVAUACIÓ INSTITUCIONAL I LA CERTIFICACIÓ DELS SERVEIS I DE LA GESTIÓ*

<b>OBJECTIU III: IMPULSAR L'AVAUACIÓ INSTITUCIONAL I LA CERTIFICACIÓ DELS SERVEIS I DE LA GESTIÓ</b>				
<b>III.1. OBTENIR EL CERTIFICAT ISO, ANECA I/O D'ALTRES INSTITUCIONS</b>				
<b>Acció</b>	<b>Data d'inici i finalització</b>	<b>Responsable</b>	<b>Suport i recursos</b>	<b>Indicadors</b>
Procés de certificació ISO dels serveis centrals i administratius de la UIB. Establir un calendari	Ja iniciat el setembre 2004- desembre de 2007	Gerent, caps de les unitats de gestió, responsables de qualitat i tècnics de l'OPP	— Suport i assessorament dels tècnics de l'OPP	— % de serveis certificats el desembre de 2007 sobre el total de serveis de la UIB
Formació dels caps de les unitats de gestió i del personal sobre certificacions	Ja iniciat el juliol de 2004-maig de 2007	Gerent i tècnics de l'OPP	<input type="checkbox"/> Curs impartit per tècnics de l'OPP	<input type="checkbox"/> Impartició del curs <input type="checkbox"/> % d'assistents al curs sobre el total potencial
Procés de certificació ISO del Servei de Biblioteca i Documentació	Ja iniciat el setembre de 2004-desembre de 2005	Miquel Pastor i Marta Macias	<input type="checkbox"/> Suport tècnic de l'OPP	— Obtenció del certificat ISO en el temps previst
Procés de certificació ISO de l'Oficina de Suport a la Recerca	Ja iniciat el setembre de 2004-febrer de 2006	Gemma Turnes i Xavier Garcies	<input type="checkbox"/> Suport tècnic de l'OPP	— Obtenció del certificat ISO en el temps previst

### III.2. CONTINUAR I IMPULSAR EL PROCÉS D'AVAUACIÓ INSTITUCIONAL DELS SERVEIS I DE LA GESTIÓ

Acció	Data d'inici i finalització	Responsable	Suport i recursos	Indicadors
Revisar la planificació del procés d'avaluació institucional dels serveis i de la gestió	Juliol - octubre de 2005	Gerent	— Decisions del Consell de Direcció — Assessorament tècnic de l'OPP	— Revisió de la planificació en la data prevista
Analitzar i impulsar els processos d'avaluació duts a terme fins ara i els plans de millora resultants	Abril - juny de 2005	Caps de les unitats de gestió avaluades, Gerent i tècnics de l'OPP		<input type="checkbox"/> Percentatge de propostes de millora implantades <input type="checkbox"/> Nombre d'accions realitzades per tal d'impulsar la implantació dels plans de millora

### III.3. RECONÈIXER L'ESFORÇ I LA DEDICACIÓ DE LES PERSONES IMPLICADES EN ELS PROCESSOS D'AVAUACIÓ I O CERTIFICACIÓ

Estudiar i implantar un sistema d'incentius individual i/o col·lectiu	Abril - desembre de 2005	Comissió creada ad hoc i Gerent	<input type="checkbox"/> Assessorament tècnic de l'OPP	<input type="checkbox"/> Existència del sistema d'incentius en la data prevista
---	--------------------------	---------------------------------	--	---

## *IV. POTENCIAR ELS RECURSOS HUMANS*

<b>OBJECTIU IV: POTENCIAR ELS RECURSOS HUMANS</b>				
<b>IV.1. GARANTIR UNA GESTIÓ ADMINISTRATIVA I TÈCNICA PROFESSIONAL</b>				
Acció	Data d'inici i finalització	Responsable	Suport i recursos	Indicadors
Document de plantilla del PAS	Abril de 2005- desembre de 2006	Junta de Personal, Comitè d'Empresa i Gerent	<input type="checkbox"/> Suport del Servei de Recursos Humans	<input type="checkbox"/> Existència del document en la data prevista
Donar competències de coordinació i presa de decisions als responsables dels processos simples i transversals	Novembre de 2005 – juliol de 2006	Gerent	<input type="checkbox"/> Suport del Servei de Recursos Humans  <input type="checkbox"/> Assessorament tècnic de l'OPP	<input type="checkbox"/> Existència d'una llista que relacioni els responsables de cada procés amb les competències de coordinació i presa de decisions assignades en la data prevista
<b>IV.2. HARMONITZAR ELS INTERESSOS I NECESSITATS DEL PAS AMB ELS DE LA RESTA DE COL·LECTIUS I AMB ELS DE LA UNIVERSITAT</b>				
Realitzar una valoració periòdica del clima laboral entre el PAS	Bianualment durant el mes de febrer	Gerent	<input type="checkbox"/> Tècnics del Servei de Prevenció de Riscs Laborals <input type="checkbox"/> Tècnics de l'OPP	<input type="checkbox"/> Realització de la valoració periòdica <input type="checkbox"/> Nombre de propostes de millora fetes a partir de la valoració realitzada
Prendre decisions a partir dels resultats de les enquestes	Una vegada analitzats els resultats de les enquestes	Gerent	<input type="checkbox"/> Informe de resultats de la valoració del clima laboral <input type="checkbox"/> Assessorament dels tècnics del Servei de Prevenció de Riscs Laborals i dels tècnics de l'OPP	<input type="checkbox"/> Nombre d'accions de millora implantades i d'accions correctores



#### IV.3. MILLORAR LA GESTIÓ DELS RECURSOS HUMANS

Acció	Data d'inici i finalització	Responsable	Suport i recursos	Indicadors
Estudiar la creació d'un òrgan que permeti polsar i millorar la situació social i laboral del PAS	Novembre de 2005-febrer de 2006	Comissió creada ad hoc i Gerent	<input type="checkbox"/> Assessorament tècnic del Servei de PRL <input type="checkbox"/> Suport del Servei de Recursos Humans <input type="checkbox"/> Assessorament tècnic de l'OPP	Informe de conclusions presentat per la comissió en la data prevista
Millorar: <input type="checkbox"/> la planificació i la selecció de personal <input type="checkbox"/> l'organització de la feina <input type="checkbox"/> la motivació <input type="checkbox"/> els processos de comunicació i formació permanent	Febrer-maig de 2006	Comissió creada ad hoc i Gerent		Existència d'accions concretes realitzades en aquest sentit

#### IV. 4. POSAR EN MARXA UN SISTEMA DE RECONeixEMENTS A LA MAJOR IMPLICACIÓ I EFICÀCIA

Estudiar un sistema d'incentius a: 1) El millor suggeriment i/o proposta de millora individual o col·lectiu 2) Participació en processos d'avaluació, certificació i grups de millora (vegeu III.3) 3) Feines excepcionals, no previstes en el mapa de processos del servei	Abril-desembre de 2005	Comissió creada ad hoc i Gerent	<input type="checkbox"/> Assessorament tècnic del Servei de PRL <input type="checkbox"/> Suport del Servei de Recursos Humans <input type="checkbox"/> Assessorament tècnic de l'OPP	Informe de conclusions presentat per la comissió en la data prevista
--	------------------------	---------------------------------	--	--

## V. AVALUAR I MILLORAR EL SISTEMA INFORMATIU

OBJECTIU V: AVALUAR I MILLORAR EL SISTEMA INFORMATIU				
V.1. AVALUAR EL SISTEMA INFORMATIU DE L'ADMINISTRACIÓ DE LA UIB				
Acció	Data d'inici i finalització	Responsable	Suport i recursos	Indicadors
Crear una Comissió d'Avaluació i Millora del Sistema Informatiu de l'Administració de la UIB (CAMSI)	Juny – setembre de 2005	Gerent	— Assessorament tècnic d'un expert en sistemes informatics	Creació de la comissió en la data prevista
Fer un informe de la informació operativa que fa servir actualment cada unitat de gestió detallant el tipus d'informació de què es tracta, qui l'envia, qui n'és el destinatari, cada quant s'envia i amb quina finalitat	Juny - desembre de 2005	CQ	— Reunió informativa amb els responsables de cada unitat de gestió, CAMSI i Gerent — Assessorament tècnic d'un expert en sistemes informatics	Realització de la llista en la data prevista Compliment dels requisits exigits
Elaborar el mapa general de la UIB de la informació operativa que es fa servir actualment de forma detallada	Gener – juny de 2006	CAMSI	— Tots els informes de la informació operativa que fa servir actualment cada unitat de gestió — Assessorament tècnic d'un expert en sistemes informatics	— Elaboració del mapa en la data prevista — Grau d'ajustament del mapa als requisits exigits
Identificar, en el si de cada unitat de gestió, les necessitats informatives que no s'estan cobrint actualment gens o de manera òptima, i fer-ne un informe	desembre – maig de 2006	CQ	— Reunió informativa amb els responsables de cada unitat de gestió, CAMSI i Gerent — Assessorament tècnic d'un expert en sistemes informatics	— Realització de l'informe en la data prevista

<b>Acció</b>	<b>Data d'inici i finalització</b>	<b>Responsable</b>	<b>Suport i recursos</b>	<b>Indicadors</b>
<p>Detectar els aspectes positius i negatius del sistema informatiu actual</p> <p>Elaborar un informe d'avaluació del sistema informatiu que inclogui el mapa de la informació operativa i els punts forts i febles del sistema</p>	Juny – desembre de 2006	CAMSI	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Tots els informes elaborats per les diferents unitats de gestió</li> <li>— Assessorament tècnic d'un expert en sistemes informatics</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Detecció de punts forts i febles en la data prevista</li> <li>— Elaboració de l'informe d'avaluació en la data prevista</li> </ul>
<b>V.2. MILLORAR EL SISTEMA INFORMATIU</b>				
<p>Identificar les necessitats actuals i futures de cada unitat de gestió definint detalladament la informació necessària</p> <p>Analitzar les capacitats actuals i potencials de cada unitat de gestió per produir la informació que s'ha definit com a necessària</p> <p>Realitzar un informe de cada unitat de gestió</p>	Desembre de 2006 – abril de 2007	CQ	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Reunió informativa amb els responsables de cada unitat de gestió, CAMSI i Gerent</li> <li>— Assessorament tècnic d'un expert en sistemes informatics</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Lliurament de l'informe a la CAMSI en la data prevista</li> <li>—</li> </ul>
<p>Elaborar un informe de propostes de millora concretes del sistema informatiu general de la UIB</p>	Maig - juliol de 2007	CAMSI	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Tots els informes de les diferents unitats de gestió</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Lliurament de l'informe al Consell de Direcció en la data prevista</li> </ul>
<p>Analitzar l'informe de la CAMSI i establir prioritats</p>	Agost - setembre de 2007	Consell de Direcció	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Tots els informes de les diferents unitat de gestió</li> <li>— Informe de propostes de millora concretes del sistema informatiu general de la UIB elaborat per la CAMSI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Realització de l'acció en la data prevista</li> </ul>

Acció	Data d'inici i finalització	Responsable	Suport i recursos	Indicadors
<p>Una vegada establertes les prioritats, determinar, pel que fa a la informació que s'ha de produir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— el nivell,</li> <li>— la freqüència,</li> <li>— l'origen,</li> <li>— la unitat orgànica responsable de la producció, l'emmagatzemament, la recuperació i la circulació</li> <li>— la destinació i la utilitat</li> </ul>	Setembre - desembre de 2007	Consell de Direcció i CAMSI	— Tots els informes i materials sobre el sistema informatiu produïts fins al moment	— Acció realitzada en la data prevista
<p>Iniciar el disseny de circuits, formats (paper/magnètic; protocols; etc.) i preparar l'ajustament de les bases de dades</p>	Desembre de 2007	CAMSI i experts en sistema informatiu	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Experts en sistemes informàtics</li> <li>— Informes i material produït fins al moment</li> </ul>	— Dissenys realitzats en la data prevista

