



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN

SERVICIO DE SELECCIÓN Y FORMACIÓN

Septiembre 2004/Octubre 2005



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN GENERAL.....	3
CRITERIO CERO	5
CRITERIO 1. LIDERAZGO	15
CRITERIO 2 POLÍTICA Y ESTRATEGIA	19
CRITERIO 3. PERSONAS	23
CRITERIO 4 ALIANZAS Y RECURSOS	28
CRITERIO 5 PROCESOS	34
CRITERIO 6 RESULTADOS EN LOS CLIENTES.....	41
CRITERIO 7 RESULTADOS EN LAS PERSONAS.....	44
CRITERIO 8 RESULTADOS EN LA SOCIEDAD	47
CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE.....	49
ANEXOS.....	56

INTRODUCCIÓN GENERAL

En el ámbito del II Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades, establecido en el año 2001, la Universidad de Alicante inició la evaluación de sus servicios para integrarse en el sistema de calidad y desarrollar los programas de mejora más adecuados.

La posterior derogación de este II Plan y la creación de la ANECA para ejecutar estas acciones a través del Programa de Evaluación Institucional motivaron que este Organismo no contemplara la evaluación de los servicios de gestión de las Universidades.

No obstante, considerando, de una parte, que la garantía de calidad es uno de los puntos clave incluidos por la Ley Orgánica de Universidades, instrumentada a través de la cultura de la evaluación para determinar mecanismos de fomento de la mejora continua de los servicios públicos que se prestan, y de otra, el diseño que se estableció para la evaluación de la totalidad de los Servicios de esta Institución, la Gerencia de la Universidad de Alicante manifestó su voluntad de continuar con el trabajo iniciado impulsando la programación tendente a la evaluación de los Servicios que todavía no habían actuado en esta materia, entre ellos el Servicio de Selección y Formación.

Así pues, coordinado por la Unidad Técnica de Calidad de esta Universidad y siguiendo el Modelo EFQM de Excelencia 2003, versión Sector Público y Organizaciones del Voluntariado, se constituyó el Comité de Autoevaluación formado por los siguientes miembros:

Javier Antonio Galiano Coloma _ Gestor Formación y Movilidad del PAS
Mónica Zaplana Ruíz _____ Gestora Selección y Provisión del PAS
Isabel Rubio Montano _____ Gestora Jefe Acceso PDI
Vicente José Benito Gil ____ Subdirector Formación y Movilidad del PAS
Ana Echeveste Tellería _____ Subdirectora Selección y Provisión
Francisco Candela Jaén _Director del Servicio de Selección y Formación

El Comité ha desarrollado su actividad mediante reuniones periódicas para elaborar los distintos criterios del informe; el sistema de trabajo ha sido fundamentalmente el de análisis de subcriterios, en pequeños grupos o individualmente, y su posterior puesta en común para su consenso y aprobación.

Aunque pueda resultar muy obvio, el informe que se presenta está realizado por personas no especialistas en materia de evaluación de modo que el contenido del mismo puede evidenciar la falta de tecnicismos en este campo, pero sin duda se refleja, con suficiente claridad y la reflexión adecuada el punto de vista de los trabajadores de este Servicio.

Por último, queremos significar nuestro agradecimiento a todos los que, de un modo u otro, han colaborado para que este Informe sea una realidad; a los que han atendido nuestras encuestas y aportado sugerencias; al personal de la Unidad Técnica de Calidad en su trabajo de coordinación; y al resto de compañeros del Servicio, por su apoyo y colaboración en todo el proceso.

Alicante, 20 de septiembre de 2005

Comité de Autoevaluación
Servicio de Selección y Formación

CRITERIO CERO

En este criterio se recogen todos aquellos aspectos a través de los cuáles se presenta al Servicio de Selección y Formación que van, desde la definición de su misión, funciones, etc., al origen y evolución del mismo, pasando por cómo está compuesto el Servicio y con quién se relaciona; para terminar con la normativa que interviene de forma muy especial en el desarrollo de sus actividades.

0.1. Funciones. Misión, Visión y Valores del Servicio

La misión, visión y valores del Servicio no se encuentran definidos. Partiendo del documento de *Actualización Administrativa*¹, que recoge sus competencias, este Comité de Autoevaluación con motivo de la misma aprovecha para proponerlos.

Con respecto a los objetivos generales tampoco están recogidos tal y como los definimos a continuación, pero sí se pueden desprender de las competencias del Servicio de Selección y Formación y de las atribuidas a la Gerencia y la Vicegerencia de Recursos Humanos y Organización, de las que dependemos funcional y orgánicamente, determinadas en el documento mencionado en el párrafo anterior; y de las políticas de los distintos equipos de gobierno.

Por último, respecto de los objetivos específicos, el Comité los recoge como propuesta ya que si bien tampoco están como tales en documento alguno, están presentes en cada unidad, enmarcados dentro del área de Formación en las bases del Plan de Formación elaborado en 1996 para el PAS y en el Reglamento de Formación² para el PAS, aprobado por Consejo de Gobierno de abril del 2004, y en lo relativo al área de Selección y Provisión, y en concreto para el PAS, en la Oferta de empleo que, generalmente, se realiza con el año natural y respecto al PDI, en las Modificaciones de Plantilla que recogen las previsiones de necesidades docentes a cubrir que, preferentemente, se hacen al final del curso académico correspondiente (mayo-junio), de cara al comienzo del curso siguiente³.

MISIÓN

El Servicio de Selección y Formación tiene como misión la gestión eficaz de la selección y formación del personal de la Universidad de Alicante como factor estratégico de orientación al desempeño profesional y de servicio a la sociedad en el marco de la política institucional de recursos humanos.

¹ Aprobado por el Consejo Social de esta Universidad, el 27 de mayo de 2002, informado previamente por la Junta de Gobierno de 25 de marzo de 2002. (http://www.ua.es/es/presentacion/consejo_gobierno/normativa/actas_ua/acuerdos25032002/8_3.pdf)

² En el Anexo I se recoge este documento.

³ En el Anexo II, como ejemplo de estos documentos, tenemos la oferta de empleo del 2005 y resumen de la Modificación de plantilla de 30 de junio de 2005.

VISIÓN

El Servicio de Selección y Formación, consciente de la importancia que tiene para la Universidad de Alicante contar con un Personal de Administración y Servicios seleccionado y formado acorde con los máximos estándares de calidad y excelencia, instrumentará los procesos y procedimientos adecuados para desarrollar y gestionar la política institucional de selección y formación de los recursos humanos en el marco de las recomendaciones del EEES, bajo criterios de eficacia, eficiencia y servicio a la sociedad.

VALORES

Los valores que en el día a día predominan y que tendemos a fomentar son el de confianza, coherencia, buen ambiente, amabilidad en el trato, claridad y rapidez en las respuestas, entre otros. Sin olvidar que como estructura de personas, que colaboran para dar servicio a otras personas, las relaciones y los desarrollos de los trabajos son cada uno únicos en relación con su complejidad definida por la cantidad de factores que intervienen en los mismos.

OBJETIVOS GENERALES

- Incrementar la calidad del servicio al PAS y PDI.
- Gestionar eficazmente la asignación de los recursos públicos encomendados.
- Adaptarse a los nuevos y cambiantes entornos tecnológicos.
- Colaborar en la racionalización de las dotaciones de recursos humanos.
- Dotar a los recursos humanos de las habilidades necesarias para cumplir con calidad la misión de la Universidad.
- Formar y perfeccionar profesionalmente a todos los miembros de la organización.
- Fortalecer la cultura corporativa.
- Aumentar la motivación del personal y despertar el interés por la mejora permanente.
- Facilitar la coordinación entre los distintos colectivos y unidades orgánicas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Implantar un sistema informático único para la gestión de la formación y la selección.
- Mejorar la información y el servicio que se presta mediante la elaboración y desarrollo de una nueva página web.
- Elaboración de un manual de directrices generales para el funcionamiento de Tribunales y Comisiones evaluadoras.
- Normalizar el marco de la gestión de las convocatorias de selección.

- Mejorar el procedimiento de elaboración de los baremos, temarios, composición de Tribunales y Comisiones de Valoración así como de las convocatorias correspondientes relacionadas con las distintas pruebas de selección y provisión del PAS y PDI.
- Mejorar la elaboración y gestión de las propuestas de modificación de plantilla para los Órganos competentes.
- Encauzar la formación del PAS en las líneas estratégicas prioritarias de la Universidad de Alicante
- Gestionar eficazmente la oferta formativa anual del PAS contemplada en el correspondiente Plan de Formación, así como su seguimiento y evaluación de resultados, mediante la elaboración de un manual de procedimiento.
- Adecuar los estudios de detección de necesidades formativas del PAS en relación a las capacidades genéricas e individuales de la persona
- Orientar la formación hacia el desempeño profesional y la carrera administrativa del PAS.
- Consolidar la gestión eficaz de la movilidad del PAS en el marco del Estatuto de la UA y del EEES.
- Incrementar el número de programas de movilidad de personal, nacionales e internacionales.

0.2. Grupos de interés relacionados con el Servicio

Los grupos de interés relacionados con el Servicio de Selección y Formación, además del personal que trabaja en el mismo, pueden agruparse de la siguiente forma:

- **DIRECCIÓN:** Se corresponde con el equipo de gobierno de la Universidad de Alicante que establece las líneas generales de actuación y ordena la ejecución de las mismas.
- **PROVEEDORES:** Personas, unidades o entidades que nos proporcionan servicios, distinguiendo entre externos (ajenos a la organización de la Universidad de Alicante) e internos (dentro de la organización de la Universidad de Alicante).
- **USUARIOS:** Personas o unidades a las que se presta servicios, distinguiendo entre externos (ajenos a la organización de la Universidad de Alicante) e internos (dentro de la organización de la Universidad de Alicante).

Relación de los grupos de interés con el Servicio y su relación con el mismo en las tres actividades principales:

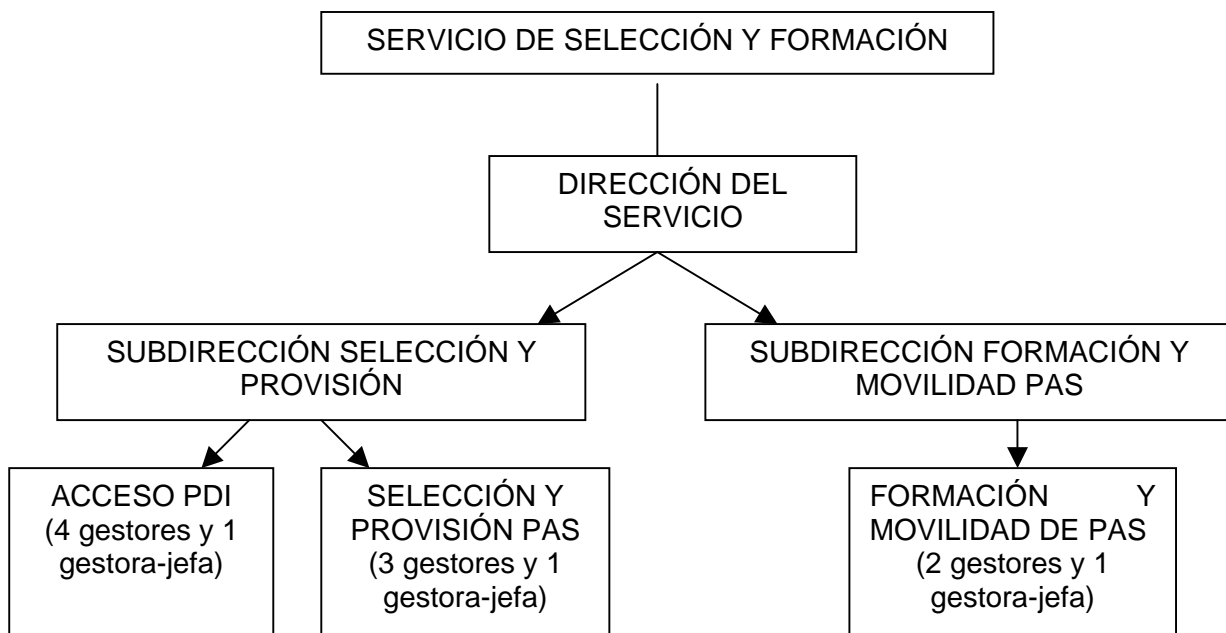
	SERVICIO DE SELECCIÓN Y FORMACIÓN		
	Acceso PDI	Selección y Provisión PAS	Formación y Movilidad de PAS
Equipo de Gobiernos de la UA	Dirección	Dirección	Dirección
Personal Docente e Investigador (PDI) de la UA	Usuario	Usuario	Usuario / Proveedor
Personal de Administración y Servicios (PAS) de la UA		Usuario	Usuario / Proveedor
Otros Servicios y Unidades de la UA	Usuario / Proveedor	Usuario / Proveedor	Usuario / Proveedor
Otras Universidades	Usuario / Proveedor	Usuario / Proveedor	Usuario / Proveedor
Sociedad	Usuario	Usuario	
Organismos y Empresas externos	Usuario / Proveedor	Usuario / Proveedor	Proveedor

En cuanto a lo que se espera de nuestro Servicio, queda reflejado en los siguientes puntos:

- Del personal perteneciente al Servicio: Perfecto conocimiento de los temas que les incumben, eficacia, disponibilidad, educación y corrección en el trato.
- De la información facilitada por las distintas unidades: correcta, clara, segura y de fácil acceso.
- Del desarrollo de los procesos: Ajustado a las normas establecidas, eficaz, sin demoras innecesarias y facilitando el cumplimiento de los trámites.
- De las instalaciones y equipos: Facilidad de acceso a las instalaciones y calidad en los equipos de forma que permitan realizar las distintas actividades de forma adecuada.

0.3 Composición y definición del ámbito a evaluar

La composición del Servicio de Selección y Formación, está recogida en el documento de *Actualización Administrativa* ya referenciado y así se encuentra también reflejada en nuestra página web (<http://www.ua.es/es/servicios/syf/index.html>), siendo el ámbito a evaluar la totalidad del mismo.



0.4. Situación

El Servicio de Selección y Formación está ubicado en el Edificio de Rectorado y Servicios Generales de la Universidad de Alicante, en el Campus de San Vicente del Raspeig, en el plano siguiente se corresponde con el nº 28 (utilizando la codificación del Servicio de Información Geográfica de la Universidad de Alicante –SIGUA-).



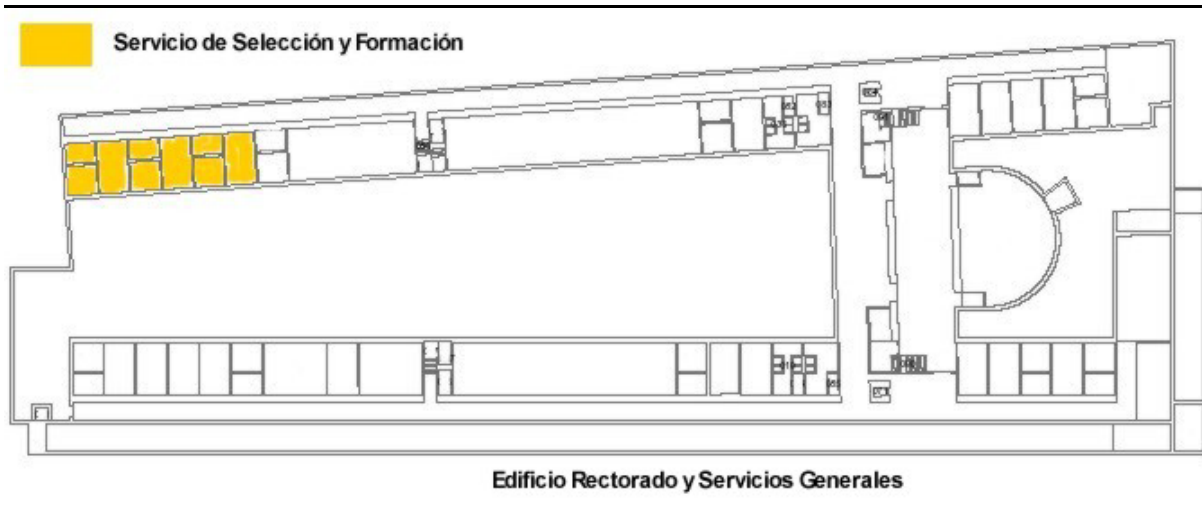
Universidad de Alicante

Carretera San Vicente del Raspeig s/n
 03690 San Vicente del Raspeig - Alicante
 Tel. 96 590 3400
 Fax 96 590 3464
<http://www.ua.es/>

Servicio de Selección y Formación

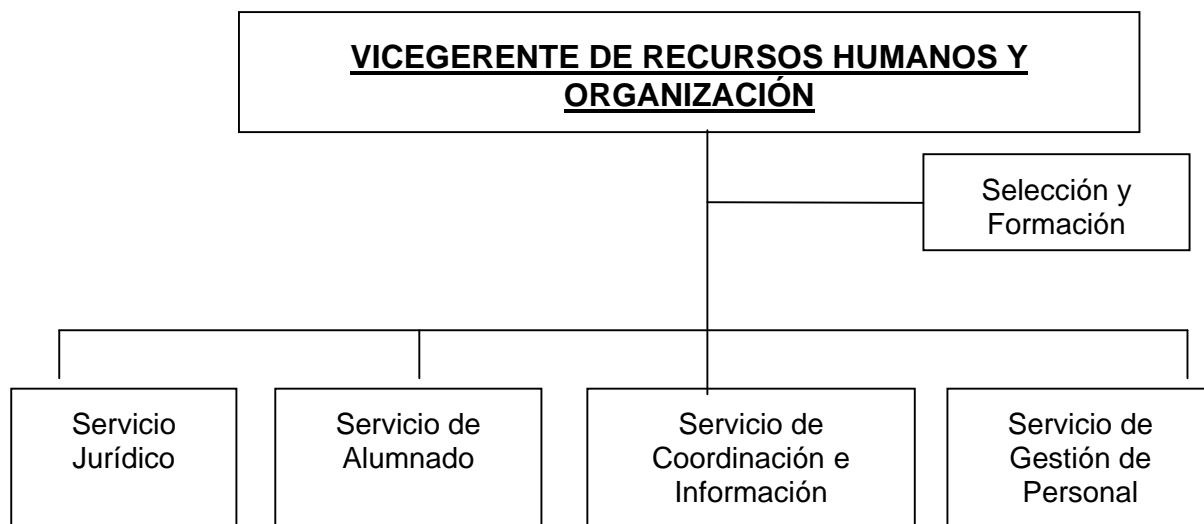
Tel. 96 590 9413
 Fax 96 590 9596
 e-mail: selecfor@ua.es

Detalle de la Unidad evaluada en el Edificio 28, estancias 050 a 058 ambas inclusive, y que en el siguiente gráfico aparecen en amarillo.



0.5 Evolución del servicio

Como materia radicada en una Unidad con ámbito competencial propio, la selección y formación del Personal de Administración y Servicios se individualiza del área de recursos humanos en 1996, con la Reestructuración Administrativa aprobada por el Pleno del Consejo Social del día 10 de julio de dicho año, aunque no desarrolló su actividad inicialmente ya que continuo ejecutándose en la unidad de PAS, dentro del Servicio de Gestión de Personal. El organigrama del área que se aprobó fue el siguiente:



SERVICIO DE SELECCIÓN Y FORMACIÓN

A partir del primer trimestre de 1998 es cuando inicia su actividad, bajo la dependencia de la Vicegerencia de Recursos Humanos y Organización, conformándose un equipo propio con un director como responsable.

La Unidad centra su trabajo en la organización y desarrollo de los procesos de selección, provisión y formación del PAS de la Universidad de Alicante, con presencia en los Tribunales y Comisiones de Selección, y participando en los órganos de negociación con los representantes sociales para estos asuntos.

Al perfilarse y detallarse el contenido del trabajo a realizar y el considerable incremento de éste, tanto en número de cursos gestionados como en convocatorias de selección, mediante los mecanismos de provisión reglamentarios se materializa la formación de la estructura interna de la Unidad con dos Negociados y su equipo humano correspondiente: Selección y Formación.

En la actualización de la estructura administrativa operada en el año 2001, aprobada por el Consejo Social de 19 de diciembre del mismo año, se crea el Servicio de Selección y Formación, que según se puede observar en el organigrama del subcriterio 0.3 refleja, respecto a la actividad sintetizada anteriormente, como novedades la incorporación de la gestión de los procesos de selección del profesorado en la Universidad de Alicante en todas su categorías y la puesta en marcha de la organización y gestión de la movilidad del PAS como nueva línea de trabajo en consonancia con las propuestas recogidas en la orientación europea de educación superior y reflejadas en la normativa nacional y en los estatutos de la Universidad de Alicante.

A partir de este momento, progresivamente se consolida la incorporación de las personas necesarias para dotar adecuadamente los puestos que configuran la estructura del Servicio, mediante los mecanismos legales vigentes.

0.6. Normativa aplicable a la actividad del Servicio

La normativa más destacable en el funcionamiento del Servicio y que se recoge en la web de la Universidad (Gerencia, Sº Jurídico, y propio Servicio de Selección y Formación) es:

NORMATIVA GENERAL DE FUNCIÓN PÚBLICA

- Ley de Funcionarios civiles del Estado, texto articulado aprobado por Decreto 315/1964, de 7 de febrero.
- Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública.

SERVICIO DE SELECCIÓN Y FORMACIÓN

- Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento General de Ingreso del Personal al Servicio de la Administración General del Estado y de Provisión de puestos de trabajo y Promoción Profesional de los Funcionarios Civiles de la Administración General del Estado.
- Ley 17/1993, de 23 de diciembre, sobre el acceso a determinados sectores de la función pública de los nacionales de los demás Estados Miembros de la Comunidad Europea
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

NORMATIVA UNIVERSITARIA

- Ley Orgánica 6/2001, de Universidades
- Decreto 73/2004, de 7 de mayo, del Consell de la Generalitat por el que se aprueba el Estatuto de la Universidad de Alicante
- Resolución de la Universidad de Alicante, de 17 de diciembre de 2002, por la que se regula los ficheros automatizados de datos de carácter personal

NORMATIVA DE ACCESO

1. SELECCIÓN Y PROVISIÓN DE PAS

- Decreto Legislativo de 24 de octubre de 1995, del Consell de la Generalitat Valenciana por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de la Función Pública Valenciana.
- Decreto 33/1999, de 9 de marzo, del Gobierno Valenciano por el que se aprueba el Reglamento de Selección, Provisión de puestos de trabajo y Carrera Administrativa del Personal comprendido en el ámbito de aplicación de la Ley de Función Pública Valenciana.
- Propuesta de Actualización Administrativa, aprobada en Consejo Social de 27 de mayo de 2002.

Modificaciones posteriores:

1. Procesos de selección:

- Valoración de apartados de la fase de concurso para nuevo ingreso de personal de plantilla de administración general y especial. Acuerdo de Mesa Técnica de 15 de abril de 2003.
- Baremo de proyectos de investigación. Aprobado por la Comisión de Investigación, mayo 2002.

SERVICIO DE SELECCIÓN Y FORMACIÓN

- Reglamento de confección de bolsas de trabajo. Aprobado en Consejo de Gobierno de 30 de septiembre de 2004.

2. Procesos de provisión:

- Normativa a aplicar en los concursos para la provisión de puestos de trabajo en la Universidad de Alicante. Aprobado en Consejo de gobierno de 24 de julio de 2003.

2. ACCESO PDI

- RD 774/2002, de 26 de julio por el que se regula el sistema de habilitación nacional para el acceso a Cuerpos de Funcionarios Docentes Universitarios y el régimen de los concursos de acceso respectivos. Modificado por el RD 338/2005, de 1 de abril.
- Normativa de la Universidad de Alicante por la que se regula el régimen de los concursos de acceso a los cuerpos docentes universitarios. Aprobada en Consejo de Gobierno de 30 de noviembre de 2004. Modificada en Consejo de Gobierno de 18 de febrero de 2005.
- Decreto 174/2002, de 15 de octubre, del Gobierno Valenciano, sobre Régimen y Retribuciones del Personal Docente e Investigador Contratado Laboral de las Universidades Públicas Valencianas y sobre Retribuciones Adicionales del Profesorado Universitario.
- Corrección de errores al Decreto 174/2002 (DOGV de 4 de febrero de 2003)
- Modificación del baremo para la contratación de Profesores Asociados, Ayudantes y Profesores Visitantes. Aprobado en Consejo de Gobierno de 26 de noviembre de 2002.
- Composición de las Comisiones de Selección para la Contratación Laboral de Personal Docente e Investigador y el Modelo de Contrato aplicable. Aprobado en Consejo de Gobierno de 20 de diciembre de 2002.
- Dedicaciones y retribuciones de las figuras de Profesorado Contratado Laboral y los Baremos de las figuras de Profesorado que necesitan acreditación según la LOU. Aprobado en Consejo de Gobierno de 19 de junio de 2003.
- Normas para el funcionamiento de las Comisiones Evaluadoras de los concursos para proveer plazas de Profesor Contratado Doctor y Profesor Colaborador. Aprobado en Consejo de Gobierno de 24 de julio de 2003.

NORMATIVA DE FORMACIÓN

- Reglamento de Formación del PAS.
- RD.1046/2003 por el que se regula el subsistema de formación profesional continua.
- III Acuerdo de Formación Continua de las Administraciones Públicas.
- Decreto 34/1999, de 9 de marzo, del Gobierno Valenciano por el que se regulan las condiciones de trabajo del personal al servicio de las Administraciones Públicas del Gobierno Valenciano.

PUNTOS FUERTES

- Los valores que predominan y se fomentan en el Servicio, definidos en el subcriterio correspondiente.
- La claridad con que están concretados el resto de los subcriterios (grupos de interés, composición y definición del ámbito a evaluar, situación, evolución y normativa aplicable) hacen que el Servicio tenga unos cimientos claros y fuertes sobre los que desarrollar sus actividades.

PUNTOS DÉBILES

- Carecer de documento dónde se encuentren definidos la Misión, Visión y Valores del Servicio.
- Carecer de documento que recoja los objetivos generales y específicos del Servicio.

PROPUESTAS DE MEJORA

- Elaborar documento donde se recoja lo referido en los puntos débiles, teniendo en cuenta que ya tenemos una propuesta en este informe.
- Completar el mismo con la revisión y actualización, en su caso.

CRITERIO 1. LIDERAZGO

Hemos decidido analizar bajo este criterio al Director del Servicio de Selección y Formación.

Dado que él se encuentra dentro de este Comité de Autoevaluación, hemos acordado que para este criterio adoptaremos una metodología distinta, consistente en que, primero, el resto de los miembros del Comité realizará el desarrollo del mismo y, en un segundo momento, se reflexionará junto con él el documento resultante.

Inicialmente, hemos estudiado el resultado reflejado en la encuesta realizada a los miembros del Servicio facilitada por la Unidad Técnica de Calidad⁴, en la que sólo se reflejan las valoraciones medias del mismo. De ellos hacemos un breve comentario a modo introductorio, ya que en principio los compartimos.

La valoración del Líder es de 2'2 (en una valoración de 1 –nada o muy poco-, 2 –poco-, 3 –mucho- y 4 –del todo-). Lo que más positivamente se ha valorado ha sido la atención personal del líder tanto a los usuarios como al personal del Servicio, ante determinadas situaciones. Por el contrario, lo más valorado negativamente ha sido el fomento en la participación en asociaciones profesionales, conferencias,..., situación esta que no es extraña porque no se dan las circunstancias adecuadas para ello. Así, el siguiente aspecto negativo es que no comparte su formación con los demás, ni promueve el desarrollo e implantación de un sistema de gestión de procesos con definición de planes y objetivos específicos.

1a. Los líderes desarrollan la misión, visión, valores y principios éticos y actúan como modelo de referencia de una cultura de Excelencia.

El primer momento que hemos tenido contacto directo con estos conceptos ha sido a través de este proceso de autoevaluación. El alcance de los mismos estaba en el ambiente pero no por escrito, ni con un plan de seguimiento, de control, etc.

En realidad todo ello se impulsa desde el trato personal e individual, promoviendo la asunción de responsabilidades y actividades de mejora, pero no en equipo, ni estructuradamente.

Por ello, se considera que existe un desarrollo de la misión, visión y valores, dirigido hacia una cultura de calidad en el Servicio, a través de los objetivos definidos en el criterio 0, pero no al equipo en su conjunto ni de una forma sistemática y planificada, sino de manera espontánea e individualizadamente.

⁴ Anexo III, Informe. Encuesta al personal del servicio sobre el proceso de autoevaluación. Liderazgo.

Habría que ver hasta que punto este estilo es positivo o negativo. Aunque a primera vista pueda parecer altamente negativo, un comportamiento demasiado planificado, estructurado y controlado, puede ser igualmente negativo. Al igual que el trato de cada uno, en cada momento y en cada situación, tampoco tiene que ser idéntico, ya que cada persona tiene sus necesidades, sus fortalezas y sus debilidades.

Con esto se concluye, que sería recomendable cierta estructuración en su actuación.

1b. Los líderes se implican personalmente para garantizar el desarrollo, implantación y mejora continua del sistema de gestión de la organización.

Como ya se indicó en el Criterio 0, el Servicio se encuentra estructurado en dos Subdirecciones y tres unidades, con unas actividades claramente diferenciadas englobadas en una misión común. En este sentido, el Director de Servicio intenta adecuar su estructura a los objetivos encomendados y transmite a todo el personal la idea de pertenencia al Servicio por encima de la unidad; esto permite que en momentos de picos de trabajo exista la colaboración necesaria entre todos.

El responsable del Servicio no se asegura de que exista un sistema de implantación y desarrollo de procesos, desde el momento que no están descritos y detallados todos al mismo nivel en las tres unidades ni se cuenta con un sistema de indicadores establecido que permita ver como son los resultados de los procesos que se realizan ni qué aspectos deberían cambiarse o mejorarse.

No obstante, el desarrollo diario y las incidencias surgidas en las actividades realizadas permiten que cuente con la colaboración y sugerencias del resto de miembros y promueva la introducción de los cambios o mejoras oportunos.

1c. Los líderes interactúan con clientes, partners y representantes de la sociedad.

El Director del Servicio es el máximo responsable de interactuar con los diferentes grupos de interés, partners y representantes de la organización, tanto a nivel interno como externo. Para realizar esta tarea cuenta con los Subdirectores de Selección y Provisión, y de Formación y Movilidad de PAS.

Su relación con los agentes mencionados es fluida y constante debido a la importancia y variedad de materias que se gestionan. No obstante lo dicho y, precisamente por tratarse de materias tan delicadas como la selección del personal (PAS y PDI) y la formación del PAS, el liderazgo que ejerce el Director al interactuar con los diferentes usuarios y grupos de interés con los que se relaciona, se ve abocado a una crítica constante, en la mayoría de los casos producto de las circunstancias en las que se

desarrollan los procesos, principalmente los de carácter selectivo y, en otros, probablemente provocada por el exceso de trabajo y la necesidad de delegar tareas que le ayuden a resolver el agobio al que se ve sometido.

Además, en ocasiones, se percibe una falta de apoyo institucional decidido lo que le dificulta el poder ejercer el liderazgo que le corresponde en sus relaciones, tanto internas como externas. Esta situación, al mismo tiempo, merma considerablemente las posibilidades de establecer y participar en alianzas con los grupos de interés debido al desgaste y al freno que ello supone a la hora de tomar decisiones que sirvan para generar una imagen del Servicio con identidad propia: eficaz, ágil, transparente, amable, ejemplo de organización y gestión, etc.

En estas circunstancias es difícil dar respuesta a las necesidades y expectativas de los usuarios y grupos de interés, ejercer el liderazgo requerido, tanto respecto a los grupos mencionados, como respecto de los propios miembros del Servicio.

1d. Los líderes refuerzan una cultura de Excelencia entre las personas de la organización.

El responsable del Servicio muestra compromiso y preocupación por el desarrollo de las actividades que se llevan a cabo en el mismo, manifestando confianza y apoyo al personal. Fomenta la participación y la iniciativa de los que formamos el equipo de trabajo, respeta nuestras opiniones y las propuestas que se le transmiten y confía plenamente en la capacidad y la responsabilidad del personal. Esto se manifiesta en una buena disponibilidad y accesibilidad, intentando dar una solución adecuada a los problemas que se le plantean. En determinados momentos críticos muestra confianza y comprensión para crear un buen ambiente de trabajo.

Todo ello, entendemos que mejoraría si se sistematizará en cierta medida. Por ejemplo, sería interesante que se realizarán reuniones periódicas entre el responsable del Servicio y el personal de las distintas unidades para conocer su situación, realizar propuestas de mejora, y discutir y establecer planes de trabajo a corto y medio plazo e informar sobre los objetivos a alcanzar.

1e. Los líderes definen e impulsan el cambio en la organización.

Los cambios más significativos se concretan actualmente en la incorporación de nuevas herramientas informáticas que facilitan el trabajo y ofrecen mayor rapidez en el servicio prestado.

En espera del desarrollo de una aplicación que integre toda la gestión y debido al aumento tanto de los procesos que se convocan como del número de participantes en los mismos, se ha hecho necesaria la creación de bases de datos para el área de selección y provisión del PAS y acceso de PDI, estando prevista una más para el área de formación.

El Director del Servicio se encarga de la puesta en marcha del mecanismo necesario para su implantación, una vez detectada su necesidad por los gestores y las gestoras-jefe de las unidades correspondientes, y durante todo el proceso de creación de estas bases de datos, se mantiene implicado, escuchando propuestas y participando en las mismas, permitiendo que la decisión última sobre el diseño de las bases de datos corresponda a las personas encargadas de su utilización.

El resto de cambios o mejoras necesarias (mayor espacio, mayor dotación de personal, etc) han sido tratadas de igual forma, atendándose unas más que otras, no por decisión del Director sino de la Gerencia y del resto del equipo de Gobierno.

PUNTOS FUERTES

- El Director del Servicio tiene una alta disponibilidad y accesibilidad, tanto hacia los usuarios como hacia el personal del servicio.
- Existe compromiso y preocupación constante por el buen desarrollo de las actividades realizadas.
- Se fomenta la participación y la iniciativa personal.

PUNTOS DÉBILES

- No existe un proceso de definición de planes y objetivos específicos.
- La actuación del Líder no va dirigida al equipo en su conjunto.
- No existe un sistema para implantar y desarrollar procesos ni indicadores de resultados.
- Multitud de factores, entre ellos la falta de apoyo institucional y los agentes sociales, principalmente, repercuten en la dificultad de realizar actuaciones y tomar decisiones que mejoren el funcionamiento del servicio.

PROPUESTAS DE MEJORA

- Impulsar el desarrollo de la misión a nivel del equipo.
- Definir objetivos específicos del Servicio.
- Implantar un sistema de gestión de los procesos.
- Fomentar la relación entre los miembros del Servicio y el intercambio de información.

CRITERIO 2 POLÍTICA Y ESTRATEGIA

En la elaboración del informe de este criterio se analiza la actividad de la Unidad mostrando distintos niveles según las áreas del servicio.

Fundamentalmente son las directrices del equipo de Gobierno las que marcan las líneas de actuación en la política y los objetivos.

2a. La política y estrategia se basa en las necesidades y expectativas actuales y futuras de los grupos de interés.

En el Servicio de Selección y Formación, dentro del área de Formación contamos con una programación anual de formación para el PAS y un Reglamento de Formación⁵ para el PAS, donde se marcan los escenarios para el establecimiento de los objetivos, ya mencionados en el criterio 0.

En lo relativo al área de Selección y Provisión, y en concreto para el PAS, los objetivos se derivan de la Oferta de empleo que, generalmente, se realiza con el año natural; y respecto al PDI, estos se desprenden de las modificaciones de plantilla que recogen las previsiones de necesidades docentes a cubrir que, preferentemente, se hacen al final del curso académico correspondiente (mayo-junio), de cara al comienzo del curso siguiente (Anexo II referido en criterio 0.1).

A través de estos instrumentos se da respuesta a las expectativas de nuestros grupos de interés. La recogida y análisis de la información que se obtiene de estos documentos es formal y se realiza por procedimientos establecidos y aprobados por los órganos de gobierno correspondiente, todo ello, de acuerdo con la normativa que nos regula. Los resultados que se obtienen son fruto del debate y de los acuerdos entre los distintos colectivos en los que se encuentran representados los grupos de interés de la comunidad universitaria que participan en los siguientes órganos de asesoramiento y representación: Mesa Negociadora, Comisión de Ordenación Académica y Profesorado.

2b: La política y la estrategia se basa en la información de los indicadores de rendimiento, la investigación, el aprendizaje y las actividades externas.

El Servicio de Selección y Formación no dispone actualmente de indicadores concretos o datos estadísticos que midan el rendimiento de sus actividades. Tampoco dispone de datos comparativos con Servicios iguales o similares de otras universidades.

⁵ Anexo I, ya referido.

SERVICIO DE SELECCIÓN Y FORMACIÓN

La Unidad Técnica de Calidad nos ha enviado los resultados obtenidos a través de una encuesta, procesados en septiembre del presente año (datos de julio), sobre el índice de satisfacción de los usuarios del servicio en relación con el horario, la señalización, el trato recibido y la información facilitada⁶. El promedio de valoración es de 3'76 punto en una escala de 1 a 5.

El área de Formación del Servicio elabora anualmente una Memoria de Formación⁷ que recoge la ejecución de las diferentes acciones formativas.

No obstante lo dicho, e independientemente de que en la actualidad no se disponga de indicadores, es voluntad del Servicio analizar el rendimiento, las actividades y la imagen del Servicio elaborando para ello encuestas que sirvan para fijar indicadores que muestren la situación real del Servicio.

Entre los indicadores de rendimiento y de actividades que podrían servir para desarrollar futuras encuestas, planteamos los siguientes:

- Nivel de información de las actividades del Servicio.
- Índice de consultas telefónicas relacionadas con las áreas de Selección y Formación.
- Índice de participación en las acciones formativas y de aspirantes a procesos selectivos.
- Número de procesos que se realizan en el Servicio.
- Duración media de respuesta a escritos dirigidos a cualquier unidad del Servicio.
- Índice de reclamaciones de los usuarios respecto del Servicio.
- Índice de rectificaciones en los procesos de selección y formación.
- Tiempo empleado en modificaciones y corrección de errores en convocatorias.
- Condiciones de trabajo del personal del Servicio.
- Formación del personal del Servicio.

Entre los que miden la imagen externa del Servicio, proponemos los siguientes:

- Percepción del PAS y PDI sobre el servicio que ofrecemos.
- Percepción de los órganos unipersonales de gobierno incluido el equipo de Gobierno.
- Nivel de conocimiento que tienen los usuarios de las actividades del Servicio.
- Accesibilidad a la información del Servicio vía página web.
- Índice de satisfacción de los usuarios con el trato que reciben del personal del Servicio.

⁶ Estos resultados se encuentran recogidos en el Anexo IV.

⁷ Memoria de Formación correspondiente al año 2004 en el Anexo V.

2c. La política y estrategia se desarrolla, revisa y actualiza.

El Servicio a través de su actividad revisa los objetivos generales en sus tres áreas (Selección PAS, PDI y Formación) mediante la adecuación de la normativa a las líneas que determina el equipo de Gobierno de la UA, elaborando propuestas de bases de convocatoria y reglamentos, así como planteamientos de negociación con los representantes de los trabajadores en los foros en los que participa de los existentes en el seno de la Universidad. Para equilibrar sus necesidades y expectativas, el Servicio propone a la Dirección medidas de actuación para prevenir problemas, sugiriendo la adopción de alternativas o cumplimiento de la normativa para evitar desviaciones.

Actualmente no se aplican mecanismos de identificación de las ventajas competitivas, aunque consideramos que sería positivo trabajar en esta línea.

Para identificar las necesidades fundamentales en relación con las alianzas, mediante la actividad diaria se detectan las necesidades básicas para que los contactos con otros servicios y unidades aporten las acciones necesarias para concretar y plasmar los objetivos. Así determinada documentación de necesaria utilización o consulta como, por ejemplo, con el Servicio Jurídico, el Servicio de Gestión Económica, etc, contribuyen a perfeccionar nuestros procesos respecto a lo demandado.

En todas las relaciones del Servicio se procura la mejor actuación en el ámbito social y medioambiental.

2d. La política y estrategia se comunica y despliega mediante un esquema de procesos clave.

En la misma línea de lo indicado en el apartado 2a conviene detallar que tanto la recogida de información para la detección de necesidades como la difusión de lo aprobado, son procesos formales regulados por la normativa correspondiente y, por lo tanto, de acceso a toda la comunidad universitaria.

Existen publicaciones internas⁸ y de boletines oficiales⁹, estando todas ellas recogidas en la web de la universidad. También se elaboran informes anuales de la institución que recogen de forma resumida la gestión del Servicio (Informe anual de la Universidad, Secretaria General¹⁰) y, es un proyecto, la elaboración más detallada de estos informes por parte del servicio para su publicidad a través de la web.

⁸ Véase http://www.ua.es/es/presentacion/consejo_gobierno/normativa/index.html, (el acceso está restringido a la comunidad universitaria de la Universidad de Alicante).

⁹ Principalmente, BOE <http://www.boe.es> y DOGV <http://www.cidai.gva.es/>

¹⁰ Véase <http://www.ua.es/secretaria.gral/es/memoria/index.htm>

PUNTOS FUERTES

- El Servicio tiene una gran capacidad de adaptación a las variaciones en las líneas de dirección que se dan constantemente.
- En todas las áreas, se considera, en la medida de lo posible, revisar para mejorar los procesos buscando la satisfacción de los usuarios y la eficacia de los mismos.
- En todas las áreas existe una publicación inmediata respecto a los distintos procesos que son competencia del Servicio.

PUNTOS DÉBILES

- Carencia de medios y formación para recoger y analizar la información de su actividad.
- Falta de definición de indicadores internos y de diseño de análisis de los datos sobre el rendimiento del Servicio.
- Inexistencia de diseño y comunicación en los procesos clave, así como de los objetivos y metas.
- Ausencia de comparación con servicios similares de otras Universidades.

PROPUESTAS DE MEJORA

- Dotar de medios (humanos y técnicos) y formar al personal para diseñar e implantar la “cultura” del análisis de datos y su explotación.
- Definir las políticas y objetivos del Servicio.
- Elaboración de un plan estratégico de gestión que posibilite trazar las líneas de futuro del Servicio.

CRITERIO 3. PERSONAS

3a. Planificación, gestión y mejora de los recursos humanos.

Tal y como se refleja en el criterio 0 el Servicio no cuenta con documentos donde se recoja la definición de los objetivos generales. Los planes de recursos humanos vienen dictados por el Equipo de Gobierno de la Universidad, fundamentalmente a través de la Gerencia. Ahora bien, de acuerdo con las competencias específicas del Servicio de Selección y Formación determinadas en la Actualización Administrativa del año 2002, ya referida en múltiples ocasiones, el Servicio está implicado en el desarrollo de la política de personal de la Universidad ya que gestiona los procesos de selección del personal (tanto docente como de administración y servicios) y la formación del PAS.

La dimensión y características de los puestos de trabajo se materializan en las "Relaciones de Puestos de Trabajo" (RPT's) que son aprobadas por el Consejo de Gobierno y presentadas al Consejo Social de la Universidad para su conocimiento, en el caso del PDI, y para su aprobación, en el caso del PAS, y publicadas en el *Diari de la Generalitat Valenciana*¹¹.

De los elementos que definen los puestos se derivan los distintos mecanismos a aplicar para su dotación encajándolos en los procedimientos establecidos por el ordenamiento jurídico, así como las líneas para el diseño de la planificación de la formación y acciones de mejora para el personal.

Respecto a la valoración cuantitativa del personal del Servicio, si bien actualmente están dotados todos los puestos existentes en la RPT, se considera insuficiente, de modo que, dentro del marco posible de actuación, se propone un incremento del número de efectivos para poder atender el volumen de trabajo existente.

Se evidencia un alto nivel, en la relativo a la implicación de las personas del Servicio ya que es una política del mismo la atención del trabajo de las distintas unidades para suplir las ausencias y colaborar en los 'picos'. Este mecanismo posibilita que el trabajo no se resienta al tiempo que significa la flexibilidad de las personas que trabajan en el Servicio y demuestra la capacidad y competencias técnicas.

En relación con la incorporación de nuevas técnicas, el Servicio está inmerso, aunque en fases iniciales, en la incorporación de los módulos para la gestión de la selección y la formación del sistema informático implantado en la UA de gestión de recursos humanos "Universitas XXI"; en concreto, el área de formación está finalizando la elaboración del

¹¹ Última publicación: DOGV de 11 de noviembre de 2004.

“conceptual” y el área de selección está a la espera de recibir el borrador inicial por parte de la empresa encargada de su implantación.

En lo referente al desarrollo de las carreras administrativas, la UA viene aplicando para el PAS desde el año 2000 un sistema de promoción interna mediante la realización de un curso selectivo y pruebas eliminatorias que posibilita el ascenso de un grupo de titulación al inmediato superior, permaneciendo el funcionario que lo supera en el mismo puesto de trabajo.

Sobre la utilización de encuestas y metodologías organizativas innovadoras, la Universidad y el Servicio no aplica con carácter general estos parámetros para la mejora de la gestión.

3b. Identificación, desarrollo y mantenimiento del conocimiento y la capacidad de las personas de la organización.

Las personas que forman parte del Servicio de Selección y Formación se han incorporado al mismo a través de los procedimientos establecidos por la legislación vigente en el marco del régimen funcional español y su desarrollo en el ámbito de la función pública valenciana.

El Servicio tiene identificados en la RPT de la UA todos sus puestos como de Administración General por lo que las competencias técnicas son, inicialmente, las adecuadas para desarrollar su trabajo, contrastadas mediante la superación de los procesos selectivos convocados para el ingreso en la Universidad de Alicante.

El desarrollo del trabajo y su ajuste a las capacidades y necesidades del Servicio se perfecciona mediante las acciones formativas que se imparten dentro de la programación global de la Universidad y para las que se fomenta su participación asistiendo a los cursos que puedan ayudar a mejorar el trabajo o establecer nuevos métodos.

En otro plano, las personas que ocupan puestos entre cuyas funciones se encuentran las de supervisión y control del personal a su cargo, desarrollan de un modo “informal” una formación en el puesto de trabajo para con el personal a su cargo, al objeto de mejorar la realización de las tareas y optimizar los procedimientos, de modo que se desarrolla permanentemente su potencial.

Conviene significar que el Servicio contribuye a la formación en un sentido más amplio mediante la incorporación anualmente de estudiantes en prácticas de Formación Profesional de la rama administrativa, de modo que durante tres meses se incorporan a la dinámica del Servicio en la que conocen el sistema de trabajo y realizan tareas de gestión

ajustadas al programa de formación diseñado por el tutor del Centro en el que cursan sus estudios.

Por otra parte, la alineación de los objetivos individuales y colectivos con los del Servicio, no se concreta mediante actuaciones específicas ya que no existe, actualmente, una dirección por objetivos en su acepción más pura. Si se observa que, por extensión de la definición de las competencias del Servicio, se identifican objetivos anuales como, por ejemplo, la ejecución de la Oferta de empleo público de la UA para el PDI y para el PAS, así como la programación y ejecución anual de la formación del PAS.

A nivel interno, el Servicio tiene definidos dos objetivos por alcanzar, ya mencionados en repetidas ocasiones: de un lado la implantación de un sistema informático integrado para la gestión de la selección y la formación; de otro la edición de una nueva página web en la que se pretende mejorar la información del servicio de manera que se consolide como un canal de comunicación con los usuarios.

En cuanto a la evaluación del rendimiento de las personas no se ejecuta acción alguna en este sentido mediante la aplicación de herramientas específicas.

3c.- Implicación y asunción de responsabilidades por parte de las personas de la organización.

Respecto de este subcriterio, no se da, con carácter formal el funcionamiento de equipos de mejora, no obstante para la organización del trabajo se realiza positivamente la coordinación por los Gestores-jefe, Subdirectores y Director, mediante sesiones abiertas en las que se refuerza la implantación de los “estilos de trabajo” más adecuados, generando el clima idóneo tanto para el trabajo en equipo como para el comportamiento creativo, mediante la consideración de las propuestas que individual o colectivamente se formulan por el personal.

Se evidencia un buen nivel de disposición y colaboración así como de asunción de responsabilidades.

Hay que insistir, una vez más, en que el marco de la gestión en el servicio de Selección y Formación viene dado por las normativas de los distintos ámbitos, de modo que las acciones innovadoras y creativas se ven limitadas a la ejecución de las tareas y a la elaboración de las distintas propuestas que el Servicio plantea a los órganos competentes.

3d. Existencia de diálogo entre las personas y la organización.

En general, la comunicación entre los miembros del servicio es buena, tanto a nivel laboral como personal, existiendo un buen ambiente de trabajo y un alto grado de confianza entre las personas de cada unidad.

La relación laboral con el director varía de intensidad de unas unidades a otras en función de las diferentes áreas de trabajo, y aunque la estructura del servicio sigue una línea vertical desde el director a los gestores, prima la comunicación horizontal entre todos los miembros y la total accesibilidad a los superiores para atender cuestiones tanto profesionales como personales.

Aunque la comunicación oral funciona relativamente bien, sobre todo dentro de cada unidad, sería deseable introducir algún proceso que de forma sistemática permitiera intercambiar información y comunicar novedades entre el personal del Servicio: reuniones periódicas, Intranet, tablón de anuncios, boletín interno de información, etc.

3e. Recompensa, reconocimiento y atención a las personas de la organización.

El reconocimiento a la actividad realizada se circunscribe principalmente al reconocimiento verbal por parte del inmediato superior. En escasas ocasiones se recibe alguna felicitación de otra instancia.

En la medida de lo posible, desde el Servicio se facilita al personal la realización de cursos, estudios y actividades que permitan la mejora tanto profesional como personal, repercutiendo todo ello en un más ágil y efectivo funcionamiento.

Estas mismas facilidades no se encuentran a la hora de disponer del equipamiento y los medios materiales requeridos para la realización del trabajo, aunque en este aspecto lo máximo que se puede hacer desde el Servicio es justificar las peticiones, ya que no depende del responsable su concesión.

A nivel de la Universidad, existen algunas actuaciones que pueden incluirse en el ámbito de atención a las personas: plan de pensiones, escuela de verano para los hijos de los trabajadores, servicio de prevención y de gestión medioambiental, instalaciones deportivas, oficinas bancarias etc.

PUNTOS FUERTES

- Facilidad para acceder a cursos y acciones formativas.
- Capacidad, eficacia y versatilidad del personal del Servicio.

SERVICIO DE SELECCIÓN Y FORMACIÓN

- Estabilidad en el puesto de trabajo.
- Disponibilidad y colaboración entre el personal.
- Buen ambiente de trabajo y buena comunicación entre los miembros del Servicio.
- Fácil acceso a los responsables del Servicio.

PUNTOS DÉBILES

- Personal insuficiente.
- Falta de reconocimiento hacia el personal, fuera del ámbito del Servicio.
- Falta de sistemas y métodos de evaluación de la gestión y rendimiento del Servicio.
- Escasa utilización de encuestas y metodologías organizativas innovadoras.

PROPUESTAS DE MEJORA

- Incrementar el personal asignado al Servicio.
- Desarrollar e implantar aplicaciones específicas o adaptación de las existentes.
- Adquirir nuevos equipos informáticos.
- Implantar procesos y métodos de evaluación del Servicio.
- Implantar un sistema de intercambio de información y noticias entre el personal del Servicio (reuniones periódicas, Intranet, boletín informativo...).

CRITERIO 4 ALIANZAS Y RECURSOS

Para analizar el peso que tiene este criterio en la actividad que desarrolla el Servicio en relación con las alianzas externas, hemos tratado de separar, en la medida de lo posible, el tipo de relación que se practica en cada una de las dos áreas de trabajo que componen el Servicio, en un caso, para dar cumplimiento a lo estipulado en normativas internas o externas (área de Selección de PAS y PDI) y, en otros, en razón del cumplimiento de acuerdos o convenios (área de Formación y Movilidad de PAS).

En cuanto a la gestión de los recursos económicos, financieros, de instalaciones o tecnológicos, el análisis que se establece en los diferentes subcriterios está referido al Servicio como un todo, dada la homogeneidad de situaciones y planteamientos que comparten las dos áreas de que se compone éste.

4a. Gestión de las alianzas externas

En las tres áreas del Servicio (PAS, PDI y Formación) se realizan contactos con otros servicios para identificar la gestión de determinados procesos y contenidos técnicos que permitan la elaboración de documentación y puesta en marcha o mejora de la gestión. Asimismo, se asiste a eventos especializados del ámbito universitario, tanto en Formación como en Selección PAS, no así en Selección PDI.

En el área de Selección las alianzas se concretan en las relaciones con los organismos oficiales autonómicos y nacionales para ajustar determinadas actividades al ordenamiento jurídico y mediante una relación fluida con unidades similares de otras universidades (Universidad de Almería, Granada, Jaime I de Castellón, autónoma de Madrid...) BOE, Consejo de Coordinación Universitaria.

Estas relaciones se materializan mediante la revisión de documentación y especialmente en el área de Formación mediante el establecimiento de convenios con otras universidades y con empresas especializadas, (p.e: convenio con la Universidad Británica de Bath, convenio con consultoras y convenio con la Diputación Provincial de Alicante).

Las alianzas son utilizadas para la adecuación a las funciones y necesidades del Servicio respecto a la producción de su actividad, asegurándose la compatibilidad con la cultura del Servicio, referida en el criterio 0.

Todo ello se realiza buscando lo positivo en el modo de hacer en otros organismos, para mejorarlo o implantarlo en el Servicio, de manera que se incremente la calidad hacia el usuario. Un ejemplo lo tenemos en las relaciones de benchmarking con la Universidad de Bath.

Generalmente, estas relaciones se producen a nivel individual de modo que el impacto global en el Servicio se dificulta por lo que, siendo un aspecto muy positivo, se difumina su valor, debiendo implantarse un sistema de difusión y explicación de su realización.

En el área de Formación, las alianzas se concretan en el contacto con organismos y empresas privadas relacionadas con la formación de recursos humanos. En el ámbito público, las alianzas se concretan básicamente en las relaciones existentes con la Dirección General de Administración Autonómica de la Consellería de Justicia y Administraciones Públicas de la Generalitat Valenciana para la gestión de todo lo relacionado con la convocatoria anual del Plan de Formación Continua de los empleados públicos al servicio de Generalitat Valenciana. También existe una relación directa, establecida por Convenio, con la Diputación de Alicante para la impartición de determinados cursos de formación de entre los ofertados en la Convocatoria de Formación Continua antes referida.

Siguiendo con el ámbito público, hay que destacar igualmente la importancia de las alianzas generadas con la Universidad británica de Bath, establecidas por Convenio desde 1999, destinadas a promover la formación y la movilidad del personal de ambas universidades.

4b: Gestión de los recursos económicos y financieros

El Servicio de Selección y Formación como tal no dispone de presupuesto propio, si bien, la Unidad de Formación y Movilidad de PAS dispone de dos aplicaciones presupuestarias con cargo al capítulo VI del presupuesto de gastos de la Universidad, una destinada al plan de formación del PAS y otra destinada a gastos de movilidad de PAS.

La asignación y posterior distribución de las partidas mencionadas responde a la política y estrategia de la Universidad de Alicante de apoyo decidido a la formación y movilidad nacional e internacional de su personal de administración y servicios, ya sea fijo o contratado.

El presupuesto destinado a formación¹² se ejecuta en las diferentes áreas o líneas formativas que acuerda anualmente la Gerencia de la Universidad: cursos de idiomas a través del programa AULAS de la Sociedad de Relaciones Internacionales de la UA y los cursos de formación específica destinados al personal del SIBYD, Servicio de Informática y Servicios Técnicos de Investigación. Por otra parte, tenemos los cursos de Formación Continua subvencionados por la Generalitat Valenciana a través del acuerdo Administración Pública-Sindicatos y, además, existe un gasto destinado a gastos inventariables y no

¹² En los Presupuestos del 2005 se recoge para el desarrollo del Plan de Formación como asignación para el año 2005: 160.000 € (http://www.ua.es/es/normativa/presupuestos_ua/2005/pdf/7.pdf).

inventariables necesarios para la organización, gestión y desarrollo de los cursos y actividades programadas.

El presupuesto destinado a Movilidad se ejecuta igualmente en tres áreas destinadas, por un lado, a ayudas económicas para el perfeccionamiento de idiomas en el extranjero; por otro, a gastos derivados del acuerdo sobre movilidad de personal entre la universidad británica de Bath y la de Alicante y, además, los gastos de organización, gestión y desarrollo, que incluye la representación institucional derivada de dichas acciones, como aquellos otros destinados a poner en marcha nuevas acciones de movilidad nacional o internacional. Este presupuesto fue asignado al Servicio en el año 2002. Anteriormente, dicho presupuesto se gestionaba en el Vicerrectorado de Relaciones Institucionales e Internacionales a través de una aplicación genérica denominada "Relaciones Internacionales".

La ejecución y control del presupuesto se realiza desde la Unidad de Formación y Movilidad de PAS. El Director del Servicio firma las propuestas que posteriormente se envían al Servicio de Gestión Económica. Periódicamente se comprueba el estado de ejecución del presupuesto y se informa al Director del Servicio. Finalmente se elabora un Informe-Memoria para la Gerencia de la Universidad.

El Servicio gestiona igualmente dos cuentas corrientes denominadas "de maniobra" para gastos menores, que por sus circunstancias, requieren celeridad en el pago. Una de las cuentas se gestiona en la Unidad de Formación y Movilidad contra cualquiera de las aplicaciones presupuestarias antes mencionada. La otra cuenta, se gestiona desde las Unidades de Selección (PAS y PDI) contra la aplicación presupuestaria que determine la Gerencia.

Los gastos generales del Servicio de carácter fungible o inventariable, no relacionados con el Plan de Formación ni con Movilidad de PAS, se tramitan directamente con cargo a una aplicación presupuestaria general de la Gerencia denominada "Sede Central".

4c. Gestión de los edificios, equipos y materiales

El Servicio de Selección y Formación dispone de un ordenador por cada uno de los puestos de trabajo, un número de impresoras adecuado al gran volumen de documentos que se generan, una copiadora con función de impresora, escáner y fax adquirida recientemente, un retroproyector, un televisor, un vídeo y una cámara de vídeo. Sin embargo no disponemos de fotocopidora debiendo acudir al Servicio de Reprografía del edificio, situado a la entrada del mismo, con la pérdida de tiempo que ello supone ya que diariamente se realizan muchas fotocopias.

Tenemos asignado de manera permanente un aula (Seminario 2) del Edificio Germán Bernácer, que se utiliza para la realización de cursos de formación y ejercicios de pruebas selectivas. Este aula puede dotarse con el equipo de apoyo del Servicio antes mencionado.

El edificio donde nos ubicamos es un edificio de diseño moderno, poco funcional, con falta de iluminación, mal distribuido y hasta hace no mucho sin señalización, pese a que el año de construcción es 1997. Anteriormente cada servicio señalizaba sus despachos mediante carteles que no seguían un diseño homogéneo.

El Servicio dispone de poco espacio y aunque se ha llevado a cabo alguna reforma, reubicando a otro Servicio y permitiéndonos ocupar un despacho más, este sigue siendo insuficiente, lo que no permite contar con más personal.

La seguridad del edificio está controlada por una empresa de seguridad y la de la información contenida en los ordenadores por el Servicio de Informática. A nivel individual protegemos los ordenadores estableciendo contraseñas de arranque y acceso y realizando diariamente copias de seguridad, así mismo al marcharnos controlamos que las puertas que dan acceso al patio estén cerradas y los equipos informáticos apagados.

El edificio dispone de un sistema de detección de incendios, extintores, 2 salidas a nivel de calle y una a través del sótano. Cada uno de los despachos, a su vez, dispone de 2 salidas, una hacia el pasillo y otra hacia una patio central que conduce hacia una de las salidas del edificio.

Respecto al reciclaje de los residuos, el edificio cuenta con 4 contenedores, que se utilizan habitualmente por el personal del Servicio, para reciclar papel, cartón, pilas y consumibles informáticos. El toner de las impresoras, sin embargo, en la actualidad no se puede reciclar. A nivel interno nuestro servicio reutiliza los folios como borradores.

4d. Gestión de la tecnología.

Los equipos disponen de sistemas operativos Windows, programas de ofimática actualizados y aplicaciones de gestión propias de la Universidad (gestión económica, gestión de personal...), pero sin embargo, no se dispone de una aplicación específica adecuada a las necesidades que demanda la actividad que realizamos y, si bien existe un proyecto para su desarrollo y posterior implantación, dado el tiempo transcurrido desde que se inicio (año 1999), no tiene visos de solución a corto plazo.

Se hace un uso intensivo de Internet y del correo electrónico para desarrollar las actividades del Servicio y como medio para darles publicidad.

Además, y completando el subcriterio anterior, cabe indicar que todos los equipos informáticos del Servicio trabajan en un mismo entorno con un sistema de seguridad que impide el acceso desde otros equipos y se utilizan diversos medios que aseguran el uso correcto de los equipos y la información (claves de acceso, aplicaciones antivirus...).

La formación y preparación del personal del Servicio hace que la utilización de los equipos y de las distintas aplicaciones y programas sea el adecuado, y se promueve, dentro de lo posible, el uso de las nuevas tecnologías que mejoren la prestación del servicio.

4e. Gestión de la información y del conocimiento.

El Servicio de Selección y Formación se encarga de elaborar y gestionar las convocatorias de selección y provisión de PAS y PDI y de elaborar, gestionar y ejecutar el Plan de Formación del PAS. Para ello, se mantiene un estrecho contacto con órganos de gobierno, departamentos, PAS, PDI, etc, para que nos hagan llegar sus necesidades.

La normativa que se aplica a los diferentes procesos realizados en cada unidad, está recopilada para facilitar su consulta por todos los miembros del Servicio. La revisión diaria de los Boletines Oficiales que se publican en Internet permiten obtener de forma inmediata la nueva legislación y sus novedades, realizándose, a continuación, la difusión entre el personal del servicio.

Debido a que los procesos que se desarrollan están sujetos a plazos muy marcados, la información emitida por el Servicio se mantiene actualizada permanentemente. Los usuarios internos y externos pueden acceder a toda la información a través de la página web del Servicio, las publicaciones en los tablones de anuncios del edificio de Rectorado y Servicios Generales, mediante atención personal en el servicio y a través del teléfono.

Ante el inicio de procesos de selección o formación claves, se recurre a la utilización del correo electrónico para difundir de forma más rápida y generalizada la información.

Se mantiene también un archivo histórico (en papel y en internet) con las convocatorias de selección y provisión finalizadas, así como con las acciones formativas concluidas.

Actualmente, el Servicio se encuentra en proceso de implantación de una nueva página web donde se recojan más contenidos y se agilice la consulta de información y la resolución de dudas a los usuarios tanto internos como externos.

La gestión de datos realizada se ajusta a lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos y demás normativa de aplicación.

PUNTOS FUERTES

- Hay una buena disposición del Servicio a relacionarse con otros Servicios y Organismos en un afán de aprender buenas prácticas de gestión y comunicación.
- La Formación del personal destinado en el Servicio es adecuada a los requerimientos de los diferentes puestos de trabajo.
- El personal hace buen uso de los medios e instrumentos de que dispone el Servicio para el desarrollo de su actividad cotidiana de gestión.
- Existe una multidisciplinariedad en el desarrollo de las tareas.
- Se realiza un considerable esfuerzo y un uso muy eficaz de la página web existente para mantener informado a diario a los diferentes usuarios con los que se relaciona.
- Existe una adecuada conciencia medioambiental a la hora de reutilizar papel y otros elementos propios de dicha situación.

PUNTOS DÉBILES

- No están identificadas las oportunidades del Servicio respecto de las relaciones existentes con partners y proveedores con los que se relaciona o puede relacionarse el Servicio.
- El edificio donde se ubica el Servicio es poco funcional. Además existe un serio problema de espacio y luz que, a su vez, dificulta considerablemente poder disponer del personal necesario acorde con el nivel de actividad que se registra.
- No existe fotocopiadora en el Servicio lo que provoca importantes pérdidas de tiempo al tener que acudir a menudo al servicio de reprografía.
- Las bases de datos de que dispone el Servicio son inadecuadas para la exigencia de gestión que se demanda.
- Falta poner a disposición de los usuarios, grupos de interés, partners y proveedores un instrumento de comunicación directa con el Servicio como, por ejemplo, un buzón de sugerencias y quejas.
- Se necesita una página web de fácil acceso a la información que genera el Servicio y adecuada al alto nivel de actividad que éste registra.
- No están identificados y registrados todos los procesos que existen en el servicio.

PROPUESTAS DE MEJORA

- Mejorar las relaciones con los usuarios y grupos de interés generando una mayor confianza y una mejor comunicación. Una nueva página web puede ser el comienzo.
- Potenciar la confianza de los trabajadores mejorando las condiciones de trabajo, empezando por contar con bases de datos adecuadas a las necesidades reales del Servicio y a los intereses o decisiones oportunistas del momento.
- Reestructurar la superficie habitable correspondiente al Servicio.

CRITERIO 5 PROCESOS

En el estudio de este criterio se evidencia la inexistencia total de definición de procesos en cuanto a la elaboración de mapas y manuales de gestión, aunque el marco legal define en muchos casos las etapas clave de los mismos.

Durante el periodo de formación para la elaboración del Informe de Autoevaluación, se ha elaborado un mapa de procesos¹³.

5a. Diseño y gestión sistemática de los procesos.

Los procesos clave a pesar de estar diseñados y de ser del conocimiento de todo el personal del servicio, no se encuentran documentados salvo en algunos casos, por ejemplo, el procedimiento de organización de cursos de formación o el de contratación temporal del PDI¹⁴. No obstante, la mayoría de estos procesos se llevan a cabo sustentados por lo establecido en la normativa vigente.

Entre los intereses del servicio se encuentra la satisfacción de las necesidades de los clientes en cada uno de los procesos, a través de una atención correcta, adecuada y personalizada utilizando las nuevas tecnologías como la página Web y correo electrónico.

Como punto débil podemos destacar que no disponemos de una aplicación única que gestione eficazmente los procesos clave y permita compartir la información entre las distintas unidades, sino que cada una de las mismas cuenta con una o varias diferentes.

Actualmente no existen indicadores claros de los procesos que permitan conocer su desarrollo y rendimiento, a excepción de la memoria anual y el informe anual de formación.

Respecto a la aplicación de las normas relativas al medio ambiente y seguridad en el trabajo es tarea del Servicio de Prevención de la Universidad.

5b: Introducción de las mejoras necesarias en los procesos mediante la innovación, a fin de satisfacer plenamente a clientes y otros grupos de interés, generando cada vez mayor valor.

El Servicio de Selección y Formación no tiene sistematizado cómo mejorar sus procesos. Aunque sí se podría decir, que de forma general, el análisis del funcionamiento de un proceso determinado y su necesidad de mejora se realiza cada vez que finaliza uno concreto, recogiendo las incidencias y posibles actuaciones para posteriores ediciones.

¹³ Recogido como Anexo 5.0 de este Criterio 5.

¹⁴ Recogido como Anexo 5.1 de este Criterio 5.

Este análisis, realizado por todos los miembros del Servicio, cada uno en su ámbito de actuación; se basa principalmente en la reflexión y en las posibles reclamaciones, o errores que se produzcan. No tenemos definidos unos indicadores.

El momento de intervención lo marca la importancia de la incidencia, si se trata de una incidencia, podríamos denominar 'leve', se acumula para cuando tengamos un grupo de ellas. Si se trata de una incidencia 'grave', la intervención es inmediata, aprovechando el momento para si hay otras acumuladas incorporarlas también.

No existe un momento concreto, ni un documento, informe o aplicación informática, dónde se acumulen. Ni tampoco un protocolo de actuación ante la detección.

La forma de comunicar estas mejoras a nuestros clientes no suele ser expresa. Se introducen las mejoras y ellos las perciben. Puntualmente, cuando se considera oportuno, sí se comunica, pero no es lo habitual.

5c. Diseño y desarrollo de los productos y servicios basándose en las necesidades y expectativas de los clientes.

El Servicio intenta satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes teniendo en cuenta, junto con el cumplimiento de la normativa, las peticiones, sugerencias e incidencias comunicadas por ellos y las aportaciones realizadas por los propios miembros del servicio en el desarrollo de los procesos.

Solamente en la unidad de Formación se utilizan encuestas¹⁵ que recogen información proporcionada por los alumnos de los cursos respecto a contenidos, profesores, duración, etc; y que una vez estudiada, permiten incorporarla a los procesos.

A través de la atención personal y telefónica el Servicio obtiene información de los clientes (PDI, PAS, Departamentos, otros Servicios, Sociedad...) y, en otras ocasiones, las sugerencias son realizadas ante instancias superiores (Vicerrectorado de Ordenación Académica, Gerencia) que las transmiten posteriormente al Servicio.

Aunque actualmente se van introduciendo algunas mejoras que la normativa y los programas informáticos permiten, el Servicio tiene el proyecto de establecer un protocolo que permita recoger de forma ordenada y sistemática cualquier incidencia en los procesos para someterla después a estudio y asesoramiento por la instancia correspondiente e incorporar, en su caso, nuevas acciones.

¹⁵ Modelo de encuesta en el Anexo VI.

Esta actuación del Servicio se ve frenada por la falta de personal y de herramientas informáticas adecuadas.

5d. Producción, distribución y servicio de atención, de los productos y servicios

El Servicio de Selección y Formación en cuanto unidad administrativa no trabaja con productos entendidos éstos desde un punto de vista comercial, lo que hace es diseñar, elaborar y finalmente gestionar determinados procesos relacionados con las dos áreas de gestión que componen el mismo, es decir, la selección y formación del personal. Sobre esta base hay que destacar que los grandes procesos están relacionados con convocatorias públicas, en el caso del área de Selección, relativas a oposiciones y concursos de méritos y, en el caso del área de Formación, relativas a cursos de formación y ayudas para cursos de idiomas en el extranjero

No obstante, el Servicio participa en la elaboración o adquisición de productos y servicios concretos para el desarrollo de la actividad administrativa del mismo, incluidos los estudios previos necesarios para obtener el rendimiento esperado. El apartado más significativo se concreta en la adquisición e implantación de herramientas informáticas para mejorar la gestión y por tanto el servicio que se presta, bien mediante desarrollos informáticos propios a cargo de los expertos del Servicio de Informática, (p.ej. la actual aplicación para la selección), bien mediante la adquisición de nuevas funcionalidades a desarrollar por empresas externas (p.ej. el módulo de formación de Universitas XXI).

Respecto a las convocatorias de oposiciones y concursos el proceso viene delimitado en su inmensa mayoría por la normativa legal a que se somete, lo que incluye, en una primera fase, publicidad y comunicación principalmente y ,en una segunda fase, control, resultados, seguimiento y garantías de legalidad del proceso en cuestión (publicación en tablón de anuncios de Rectorado, Diario Oficial de la Comunidad Autónoma (DOGV), Boletín Oficial del Estado (BOE), en su caso, y página web del Servicio de Selección y Formación. Respecto a las convocatorias de formación, el proceso de información se ciñe básicamente a la página web del Servicio y al tablón de anuncios de Rectorado, si bien, se complementa con un elemento de control de la calidad como es la utilización de encuestas de valoración de los diferentes cursos que se ofrecen.

Reforzando lo anterior, la distribución de la información del Servicio se hace principalmente a través de una página web muy activa, probablemente la más activa de la universidad en este momento, elemento éste que, no solo actúa como una herramienta eficaz de distribución de la información, sino también y, especialmente, como escaparate de la actividad que genera el Servicio. A pesar de lo dicho, no se dispone de un buzón de sugerencias o quejas que sirva para pulsar el nivel de eficacia con que se presta el servicio.

Conscientes de la importancia que tiene llegar a nuestros “clientes” en las mejores condiciones, desde hace meses venimos trabajando en el diseño y elaboración de una nueva página web más acorde con el tipo de servicio de atención que debemos dar y que nos demandan nuestros clientes, es decir, más atractiva, eficaz y fácil de utilizar; éste nuevo diseño ya incluye un buzón de sugerencias, propuestas y quejas.

5e.Gestión y mejora de las relaciones con los clientes.

De los subcriterios anteriores se desprende el contenido de éste: cómo informamos, cómo atendemos a las reclamaciones y cómo comunicamos el resultado de esas reclamaciones.

PUNTOS FUERTES

- La página web del Servicio como una herramienta eficaz de distribución de la información que genera el Servicio.
- Las encuestas que realiza la unidad de Formación donde se recogen información proporcionada por los alumnos de los cursos respecto a contenidos, profesores, duración, etc; y que una vez estudiada, permiten incorporarla a los procesos.

PUNTOS DÉBILES

- La falta de documentación de los procesos.
- No se dispone de una aplicación única que gestione eficazmente los procesos claves y permita compartir la información entre las distintas unidades.
- Las incidencias que se producen no están sistematizadas.

PROPUESTAS DE MEJORA

- Establecer un protocolo de actuación ante las incidencias que se produzcan de manera que se encuentren sistematizadas.
- Crear un sistema que permita recoger las necesidades y expectativas de los clientes, peticiones, sugerencias, etc.; aunque actualmente esta necesidad de mejora se encuentra parcialmente resuelta con la implantación en la nueva página web del servicio del buzón de quejas o sugerencias.
- Diseñar la gestión de procesos y elaborar la documentación correspondiente.

ANEXO 5.0.

ESTRATÉGICOS	▶ Plan de Formación	▶ O.E. anual PAS	▶ RPT PDI	▶ Información	▶ Plan de Evaluación de Servicios
CLAVE	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Organización y Desarrollo de cursos generales del Plan de Formación ▶ Formación Idiomas ▶ Formación Externa ▶ Formación Continúa ▶ Ejecución del Presupuesto 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Selección PAS funcionario Acceso libre ▶ Selección PAS Bolsas ▶ Selección PAS temporales ▶ Promoción interna ▶ Mejora de Empleo ▶ Provisión PAS Concurso de méritos. ▶ Provisión PAS Libre Designación ▶ Provisión PAS ▶ Convocatorias Apoyo 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Selección PDI Contrato temporal ▶ Selección P.D.I. Contrato Estable ▶ Selección P.D.I. Funcionario ▶ Pruebas de habilitación ▶ Elaboración y mantenimiento de la modificación de plantilla 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistencia y pagos a Tribunales, Comisiones y Profesorado 	▶ Asesoramiento Técnico
DE APOYO	▶ Recursos Humanos	▶ Formación	▶ Recursos Materiales	▶ Sistemas de Información	▶ Archivo de documentación

ANEXO 5.1.

PROCESO: CONTRATACIÓN TEMPORAL PLAZAS PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR

<p>PREPARACIÓN CONVOCATORIA</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se reciben las peticiones de los departamentos para convocar plazas 2. Comprobar todos los datos de la petición: nº plaza, categoría, dedicación, área de conocimiento, vacante, actividad e incidencias 3. Introducir los datos y la fecha de la convocatoria en la base de datos 4. Preparar el texto de la convocatoria: bases, instancia, currículum y anexos 5. Pasar la convocatoria a la firma del vicerrector 6. Enviarla al DOGV 7. Enviarla a la Consellería de Empresa, Universidad y Ciencia 8. Preparar archivadores para recibir instancias
<p>PUBLICACIÓN DE LA CONVOCATORIA EN EL DOGV</p>	<ol style="list-style-type: none"> 9. Comprobar que no hay errores 10. Publicarla en la web y en el tablón de anuncios 11. Fotocopiarla para el registro, fotocopiadora, compañeras, PDI 12. Envío mail al CCU con resumen 13. Enviar mail a departamentos, decanos y directores, Director y Subdirectora del Servicio, SOAP y VOAP 14. Actualizar la fecha de publicación de la convocatoria y la fecha fin de plazo de presentación de instancias en la base de datos 15. Base de datos 'UNIVERSITAS XXI': actualizar datos plazas LRU con fecha publicación convocatoria
<p>RECEPCIÓN DE INSTANCIAS</p>	<ol style="list-style-type: none"> 16. Comprobar datos de instancias 17. Introducir en la base de datos, indicando admitidos, excluidos y causa de exclusión
<p>RELACIÓN PROVISIONAL ADMITIDOS/EXCLUIDOS</p>	<ol style="list-style-type: none"> 18. Preparar resolución del vicerrector para publicar la relación provisional de admitidos y excluidos 19. Registrarla y publicarla en la web y en el tablón de anuncios 20. Enviar mail a departamentos, decanos y directores 21. Actualizar fecha resolución provisional en la base de datos
<p>PERIODO SUBSANACIONES</p>	<ol style="list-style-type: none"> 22. Recepción y revisión de subsanaciones 23. Actualizar datos en la base de datos
<p>RELACIÓN DEFINITIVA ADMITIDOS/EXCLUIDOS</p>	<ol style="list-style-type: none"> 24. Preparar resolución del vicerrector para publicar la relación definitiva de admitidos y excluidos 25. Registrarla y publicarla en la web y en el tablón de anuncios 26. Actualizar fecha resolución definitiva en la base de datos

SERVICIO DE SELECCIÓN Y FORMACIÓN

<p>RESOLUCIÓN PROCEDIMIENTO CONCLUSO (PLAZAS SIN INSTANCIAS Y TODOS EXCLUIDOS)</p>	<p>27. Preparar resolución del vicerrector declarando concluido el procedimiento 28. Registrar y publicar en la web y en el tablón de anuncios 29. Actualizar fecha resolución procedimiento concluido en la base de datos 30. Envío oficio a Presidente Comisión con copia de la resolución de procedimiento concluido</p>
<p>ENVÍO DOCUMENTACIÓN ADMITIDOS A COMISIONES</p>	<p>31. Preparar cajas para enviar documentación a las comisiones 32. Enviar documentación de las plazas y oficio firmado por el Director del Servicio a las comisiones 33. Actualizar fecha envío en base de datos</p>
<p>RECEPCIÓN DE PLAZAS RESUELTAS</p>	<p>34. Revisar las actas y la documentación 35. Registrar el acta 36. Actualizar fecha resolución final, propuesto y puntuaciones en la base de datos 37. Preparar propuesta de provisión 38. Registrar propuesta de provisión y publicar en el tablón y en la web 39. Pasar a Gestión de PDI: copia resolución final acta, propuesta de provisión, fotocopia instancia, Dni</p>
<p>CORRECCIÓN ERRORES (Con carácter general)</p>	<p>40. Preparar resolución del Vicerrector corrigiendo el error 41. Envío al DOGV 42. Publicación en DOGV 43. Publicación en la página web y tablón de anuncios</p>

PROCEDIMIENTO DE ORGANIZACIÓN DE CURSOS

- Determinar curso / Fijar calendario.
- Asignación de profesor: Contacto, necesidades del profesor, traslado y estancia...
- Documentación y material didáctico para los alumnos.
- Reserva de aula.
- Reserva de equipos necesarios para impartir el curso.
- Alta del curso en la Base de Datos.
- Publicación de la información del curso en la web y, en su caso, en los tabloneros de anuncios correspondientes.
- Selección y convocatoria de los asistentes por e-mail.
- Confirmaciones de asistencia.
- Partes de firmas y listas de asistentes.
- Seguimiento del desarrollo del curso.
- Realización de encuestas al finalizar el curso.
- Recepción de documentación aportada por el profesor que debe contener, al menos, modelo de examen, criterios de valoración, relación de asistentes Apto/No Apto y firma del profesor.
- Gestión económica.
- Emisión de Certificados.

CRITERIO 6 RESULTADOS EN LOS CLIENTES

6a. Medidas de percepción.

Para la redacción de este criterio nos vamos a basar en la encuesta elaborada y gestionada por la Unidad Técnica de Calidad en septiembre del año 2004¹⁶, ya que el Servicio de Selección y Formación no ha realizado anteriormente encuestas que reflejen el grado de satisfacción que los clientes y usuarios han tenido a lo largo de los años, no pudiendo por tanto establecer comparaciones, a excepción de las encuestas que realiza la unidad de formación sobre las convocatorias de movilidad y los cursos de formación que les han permitido mejorar estos procesos (Por ejemplo: cambios en las aulas y en los profesores que imparten la formación, utilización de materiales, etc)

La encuesta se ha realizado a los 5 grandes colectivos que conforman nuestro universo de clientes/usuarios: opositores, concursantes, investigadores, tribunales, PAS y PDI.

Los promedios globales a las nueve cuestiones planteadas son bastante parejos, a excepción de la cuestión nº 3 "*Es fácil saber a quien debo dirigirme en función de mi consulta o gestión*" que en el caso de los concursantes refleja una puntuación de 2 puntos, por debajo de la media del resto de colectivos. Lo que a primera vista parecería negativo podría reflejar todo lo contrario si consideramos que podría ser consecuencia de que todas las personas que ocupan el mismo puesto dentro de la misma unidad son capaces de realizar todas las gestiones competencia de dicha unidad y por lo tanto contestar a las consultas que se planteen, sin necesidad de centrarse en una persona en concreto.

En general el grado de satisfacción es alto: 3'8, siendo el personal del servicio, uno de los puntos más valorados por todos los colectivos.

Otro dato significativo hace referencia al punto 2, la señalización y el acceso al servicio, donde resulta curioso que sean los concursantes, colectivo que forma parte del personal de la universidad, el que muestre mayores dificultades para encontrarnos.

Finalmente también es relevante que tanto el PAS como el PDI consideren que el número de personal es insuficiente para el volumen de trabajo generado, si bien es cierto que la encuesta es global acerca de todo el servicio por lo que habría que analizar en que unidades se concreta esta falta de personal.

¹⁶ Anexo IV referido.

6b: Indicadores de rendimiento

Como en otros criterios no hay indicadores claramente establecidos para medir la satisfacción de los clientes, excepto en la Unidad de Formación, donde sí se realizan encuestas a los usuarios, con la salvedad de que los resultados obtenidos en ellas hacen referencia a los cursos, no al servicio prestado desde la unidad de Formación, se intenta utilizar las opiniones respecto a contenidos, profesorado, material, etc, para mejorar y adecuar el servicio a la demanda de los clientes.

En el resto de unidades del Servicio no se realizan encuestas, del trabajo diario se puede obtener información que nos permite conocer, en parte, la percepción que tienen los usuarios del servicio que realizamos.

Aunque las felicitaciones o reconocimientos formales no son lo más usual, sí contamos en el Servicio con alguna carta de felicitación y, con más frecuencia, con el agradecimiento verbal por el desarrollo de algún proceso o la información recibida (tal y como se refleja en la encuesta).

Respecto a la tramitación de consultas, quejas o reclamaciones, no hay un procedimiento establecido pero se intentan solucionar de la forma más rápida. Por otra parte, un número importante de las quejas no se realizan respecto al servicio prestado, sino que hacen referencia al desarrollo de los procesos y a la normativa que les afecta. Todas ellas se estudian, junto con las sugerencias recibidas, para ver la posibilidad de reflejarlas en los procesos realizados.

Para tener idea de la satisfacción de los clientes, además de pasar de forma sistemática la encuesta de satisfacción se podrían desarrollar unas tablas de recogida de datos por procesos que nos permitieran conocer aquellos aspectos que repercuten en los usuarios y que podrían mejorarse. En ellas podrían recogerse, por ejemplo:

- N° de correcciones
- Causas de errores o rectificaciones
- Tiempo de respuesta a quejas
- Motivo de las consultas telefónicas /personales
- Tiempo de actualización de la información en tablón/página web
- Sugerencias atendidas /sugerencias recibidas

PUNTOS FUERTES

- El índice de satisfacción en la encuesta sometida a valoración sobre la percepción que tienen los usuarios (clientes) del Servicio es razonablemente buena (3'8 de 5).

SERVICIO DE SELECCIÓN Y FORMACIÓN

- La multidisciplinariedad del personal del Servicio, dentro de cada área de trabajo, para desempeñar tareas diversas en relación con todas las competencias de la misma.
- A pesar de no existir encuestas o medios con los que medir la percepción de los usuarios respecto del servicio que prestan las diferentes unidades, existe una buena disposición y preparación por parte del personal del Servicio para captar y tratar adecuadamente dicha percepción.
- Existen cartas o mails de felicitación o reconocimiento de la labor desarrollada en gestiones concretas por parte de personal del Servicio.

PUNTOS DÉBILES

- En contraposición con la multidisciplinariedad mencionada como punto fuerte, los usuarios otorgan una puntuación baja al Servicio a la hora de saber a quien dirigirse para resolver una determinada gestión.
- Existe una queja generalizada, tanto por parte del propio personal del servicio como de los usuarios del éste, sobre la falta de personal en relación con el índice de actividad de del mismo.
- Determinados usuarios se quejan de la señalización del Servicio, curiosamente se da la circunstancia de que esta queja corresponde mayoritariamente al personal de la casa que participa en los concursos.
- No hay indicadores que midan el índice de rendimiento del Servicio.
- Se echa en falta contar con algún tipo de formulario (encuestas, etc.) que recoja las valoraciones y sugerencias de los usuarios que sirva para evaluar los resultados.
- No hay un procedimiento escrito para que los usuarios puedan formular consultas, reclamaciones o quejas.

PROPUESTAS DE MEJORA

- Completar la señalización del Servicio y las Unidades que lo componen, tanto a nivel de edificio como de página web.
- Elaborar indicadores de rendimiento y resultados.
- Establecer formularios que recojan procedimientos de consulta, reclamación o queja.
- Establecer un sistema de recogida de datos por procesos, en las condiciones expresadas al final del subcriterio 6b.

CRITERIO 7 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

7a. Medidas de percepción.

Hasta ahora, el Servicio de Selección y Formación no había llevado a cabo ninguna evaluación relacionada con la satisfacción del personal del Servicio, y no cuenta con ningún método periódico para realizarla. Para la elaboración de este subcriterio, se toma como base una encuesta elaborada por la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad de Alicante, siguiendo el modelo EFQM, y que se realizó en marzo de 2005 entre el personal adscrito a este Servicio¹⁷, totalizándose trece encuestas.

La encuesta consta de 24 cuestiones que pueden estructurarse en cuatro áreas de interés: evaluación general, funciones desempeñadas, calidad del puesto de trabajo y relaciones personales y de trabajo.

Evaluación general: Las cuestiones 1 y 24 miden la satisfacción general con el trabajo desempeñado, pudiendo considerarse como muy positivo el hecho de que el personal opina, en general, que su trabajo es interesante y que se encuentra satisfecho con el mismo.

Evaluación de las funciones desempeñadas (cuestiones 2 a 8): La valoración es, en general satisfactoria, destacando como positivo la variedad de las tareas a realizar y el conocimiento de las mismas por parte del personal y, sobre todo, el alto grado de responsabilidad del personal sobre las tareas que realiza. Como negativo, la poca creatividad que exige el trabajo.

Evaluación de la calidad del puesto de trabajo (cuestiones 9 a 20): Mientras las cuestiones referidas al sueldo y los periodos de descanso reflejan la satisfacción del personal, no sucede lo mismo con las relacionadas con las posibilidades de formación, promoción y reconocimiento del personal, consideradas insuficientes en la mayoría de los casos. No obstante, es en el espacio físico de trabajo donde aparece un mayor descontento del personal, ya que se considera inadecuado, poco ventilado y, sobre todo, poco iluminado.

Evaluación de las relaciones personales y de trabajo (cuestiones 21 a 23): A la luz de lo reflejado en la encuesta, las relaciones personales entre los componentes del Servicio son muy buenas. Quizá podría mejorarse la dirección del trabajo para hacerlo más eficaz.

El promedio global de evaluación que muestra la encuesta es de 3,21 sobre 5, lo que podría considerarse como que se da un alto grado de satisfacción entre el personal del Servicio, si bien hay algunos puntos en los que habría que plantearse mejoras.

¹⁷ Anexo VII, Informe de Satisfacción Laboral 2004-2005 selección y formación.

7b: Indicadores de rendimiento

Una vez más, tenemos que recurrir a la frase “no tenemos nada sistematizado al respecto”, pero sí podemos decir que al reflexionar sobre este tema hemos iniciado el camino para hacerlo.

En principio, parece que lo recomendable es acudir a la recogida de datos de todos los componentes del Servicio mediante:

- Un buzón de sugerencias y reclamaciones interno.
- Documento de recogida de datos, que analice indicadores que se dan en el servicio, referidos a aspectos más objetivos que favorecen o desfavorecen el buen clima laboral, por ejemplo: al número de horas/cursos de formación anuales del personal, número de horas de renuncia/personas/cursos de formación con causas, grado de absentismo/causas, número de años de permanencia en el servicio, etc.
- Y por último, un tipo de encuesta, parecida a la elaborada por la Unidad Técnica de Calidad para evaluar el grado de satisfacción del personal.

Todo ello permitirá tener datos comparables necesarios para realización de los oportunos estudios estadísticos que harán que dispongamos de un modelo sistematizado de valoración de los resultados en las personas, teniendo en cuenta que éste no será ‘el modelo’ cerrado y estático sino que será abierto y dinámico para evolucionar adecuadamente.

Para finalizar, cabe indicar que para que todo esto funcione hay que generar un clima de confianza para que todos tomemos conciencia de que nuestras aportaciones pueden ser consideradas para mejorar.

PUNTOS FUERTES

- Satisfacción del personal del Servicio con su trabajo.
- Alto grado de conocimiento y responsabilidad por parte del personal, en cuanto a las tareas a realizar en el puesto de trabajo.
- Satisfacción con el sueldo y los periodos de descanso.
- Muy buenas relaciones personales entre los componentes del Servicio.

PUNTOS DÉBILES

- Las tareas exigen poca creatividad.
- Posibilidades de formación, promoción y reconocimiento del personal insuficientes.
- Espacio físico de trabajo escaso e inadecuado.

PROPUESTAS DE MEJORA

- Mejorar del espacio de trabajo: mayor iluminación, mejor distribución, equipamiento...
- Mayor eficacia en la dirección del trabajo.
- Utilizar indicadores de rendimiento para la mejora de los distintos servicios prestados.

CRITERIO 8 RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

8a. Medidas de percepción.

Debido a la actividad que desarrolla el Servicio de Selección y Formación la relación con la sociedad es constante, si bien alejada de lo que puede entenderse como representación institucional. La relación se plantea desde un enfoque técnico en cuanto que se trabaja sobre dos líneas claras en el ámbito de los recursos humanos:

-La selección de personal, materializada en la gestión y ejecución, en su caso, de los procesos selectivos ajustados a la función pública, incidiendo directamente sobre el sector de la sociedad que podemos denominar “demandante de empleo”.

-La formación del personal de administración y servicios de la UA, para lo cual, en ocasiones y en función de la línea formativa que haya de ejecutarse se adquieren productos existentes en el mercado, es decir, se desarrolla por empresas privadas u otros organismos públicos especialistas en dichos productos, incidiendo de esta manera sobre el sector productivo de servicios especializados.

A pesar de no contar prácticamente con ninguna medida de percepción se observa que nuestra relación con los sectores antes mencionados es fluida y positiva, tanto en lo relacionado con el sistema de selección de personal como respecto de los mecanismos de cobertura de los puestos de trabajo que se realizan en la UA, ajustados plenamente a las diferentes normativas existentes, estatales, autonómicas y propias de esta universidad. En este sentido, es importante destacar que los procedimientos que viene aplicando el Servicio de Selección y Formación desde hace años en relación con las diferentes convocatorias de selección de personal, especialmente las relativas a bolsas de trabajo, se ajustan plenamente al modelo normativo y de gestión que acaba de poner en marcha el propio Gobierno a través de la Orden Ministerial que regula el plan de empleo público para el presente año.

Respecto a la formación hay que destacar que a lo largo del año 2004 el Servicio ha tenido una importante conexión con empresas o instituciones ajenas a la UA o relacionadas con ella, como puede ser entre otros con la Diputación de Alicante, el Instituto Valenciano de la Función Pública o la Sociedad de Relaciones Internacionales de la UA. En todos los casos, nos han impartido diferentes cursos formativos que han sido decisivos para potenciar líneas formativas fundamentales, como el desarrollo de habilidades directivas o los idiomas, todas ellas muy positivamente percibida por el personal asistente.

Por último, debemos significar que las actividades que se desarrollan se realizan con absoluta objetividad, centradas siempre en la aplicación de los criterios dimanantes de los Tribunales calificadores, Comisiones evaluadoras o programas formativos, puesto que el Servicio de Selección y Formación es la sede de comunicaciones e incidencias para todos los Tribunales de selección de la Universidad de Alicante.

8b: Indicadores de rendimiento

No tenemos unos indicadores establecidos.

PUNTOS FUERTES

- Directamente, en tanto que intervenimos en la selección y formación del Personal de Administración y Servicios, y en la Selección del Personal Docente e Investigador, estamos enriqueciendo el nivel de calidad de la sociedad alicantina, generando expectativas en el sector demandante de empleo de nuestro entorno.
- Indirectamente, con esta intervención, se favorece y potencia la actividad principal de la organización que es la educación, incidiendo en todos los aspectos que envuelven a la docencia, fundamentada en la investigación, fortalecida por la extensión universitaria, y soportado todo ello por los distintos servicios administrativos que colaboran en su desarrollo.

PUNTOS DÉBILES

- Carecer de indicadores y elementos materiales que permitan conocer la percepción de la sociedad respecto del Servicio, para recoger objetivamente estos resultados.

PROPUESTAS DE MEJORA

- Diseñar un sistema que ponga en marcha esa recogida de resultados y su tratamiento estadístico, incluyendo su sistema de control y renovación, que nos permita conocer el alcance de nuestro trabajo.

CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE

Dentro de este criterio, por una parte, presentamos unos datos generales relativos a convocatorias/cursos referidos al año 2004, y a continuación las unidades de selección y provisión han elaborado una tabla que recoge indicadores que pueden servir en un futuro para realizar comparativas y cuantificar servicios, y la unidad de formación, presenta gráfico comparativo de la realización de cursos en los tres últimos años (2002-2004).

ACCESO PDI

De todos los procesos desarrollados en la unidad de Acceso PDI, los relativos a las convocatorias de plazas docentes son los que se encuentran más claramente cuantificados como se recoge en la memoria que cada año publica la Secretaría General. En las siguientes tablas aparecen las plazas que se han convocado y los aspirantes presentados en las diferentes convocatorias realizadas en el año 2004.

CONVOCATORIAS PLAZAS ESTABLES

Nº CONVOCATORIAS	Nº PLAZAS	Nº SOLICITANTES
3	11	17

CONVOCATORIAS PLAZAS TEMPORALES

Nº CONVOCATORIAS	Nº PLAZAS	Nº SOLICITANTES
7	125	723

CONVOCATORIAS DE HABILITACIÓN CELEBRADAS EN LA UA

Nº CONVOCATORIAS	Nº PLAZAS	Nº PARTICIPANTES
2	4	17

MODIFICACIÓN DE PLANTILLA

DOCUMENTOS	CREACIÓN DE PLAZAS	OTROS
7	84	320 (APROX.)

La gestión de todos estos procesos conlleva un número importante de actuaciones que se recogen en la siguiente tabla:

	Documentos/ Oficios	Personas
Comprobación plazas a convocar / peticiones	300	1
Introducción datos en bases de datos (Access y 'Universitas XXI')	2000	2
Elaboración / redacción de convocatorias (cas y val)	24	1
Envío convocatorias y resoluciones al DOGV, BOE y otros organismos	50	1
Publicidad convocatorias: tablones, web, mails	36	1
Revisión solicitudes	1077	1/2
Resoluciones (listas provisionales, definitivas, correcciones de errores, adjudicaciones)	180	1
Elaboración y revisión de actas de comisiones juzgadoras	900	1
Pago de dietas a tribunales	80	1
Conciliación de la cuenta de tribunales	2	1
Devoluciones de tasas a aspirantes excluidos	100	1
Elaboración del documento de modificación de plantilla	7	2
Elaboración de diversos informes sobre estado de plazas vacantes y ocupadas	10	2
Preparación de la documentación para envío al Archivo general	Toda la documentación relativa a 140 plazas y 1077 solicitantes	

De forma general, cada proceso tiene asignada una persona que realiza todas las tareas, excepto la elaboración de las convocatorias, que está encomendada a dos personas. Esto no significa que cada miembro de la unidad sólo conozca su parte del proceso, ya que en momentos de mayor volumen de trabajo todos colaboran en cualquier tarea a realizar.

Aunque no se tiene cuantificado, se realizan tareas dirigidas a dar soporte a otras unidades: informar sobre requisitos, estado de las plazas, normativa y legislación, direcciones, plazos, etc.

A pesar de no disponer de indicadores formales que midan los resultados sí se recogen observaciones y sugerencias de todos los procesos y tareas que se realizan a fin de mejorarlas o corregir las deficiencias que se puedan producir.

SELECCIÓN Y PROVISIÓN PAS

Los datos sobre los resultados claves los hemos extraído de la información suministrada a los auditores sobre los distintos procesos convocados durante al año 2004.

PROCESOS SELECTIVOS CONCURSO-OPOSICIÓN. ACCESO LIBRE		
Nº Convocatorias	Nº Plazas	Nª Aspirantes
23	138	3996

PROCESOS SELECTIVOS PROMOCIÓN INTERNA		
Nº Convocatorias	Nº Plazas	Nª Aspirantes
5	77	77

CONCURSOS		
Nº Convocatorias	Nº Plazas	Nª Aspirantes
3	31	122

LIBRE DESIGNACIÓN		
Nº Convocatorias	Nº Plazas	Nª Aspirantes
1	1	4

PLAZAS TEMPORALES DE INVESTIGACIÓN		
Nº Convocatorias	Nº Plazas	Nª Aspirantes
28	34	325

BOLSAS DE TRABAJO		
Nº Convocatorias	Nº Aspirantes	Nª Aspirantes que forman parte de la bolsa(*)
12	431	142

(*) En las bolsas de trabajo se ha sustituido el dato "nº de plazas", puesto que no se convocan plazas, por "Nº de aspirantes que forman parte de la bolsa" que es el dato significativo.

SERVICIO DE SELECCIÓN Y FORMACIÓN

En la tabla que figura a continuación aparecen relacionadas las tareas que consideramos claves dentro de los procesos. No se ha incluido el dato *Nº de Personas*, ya que habitualmente son realizadas por una sola, a partir de la publicación del proceso y hasta la finalización del mismo.

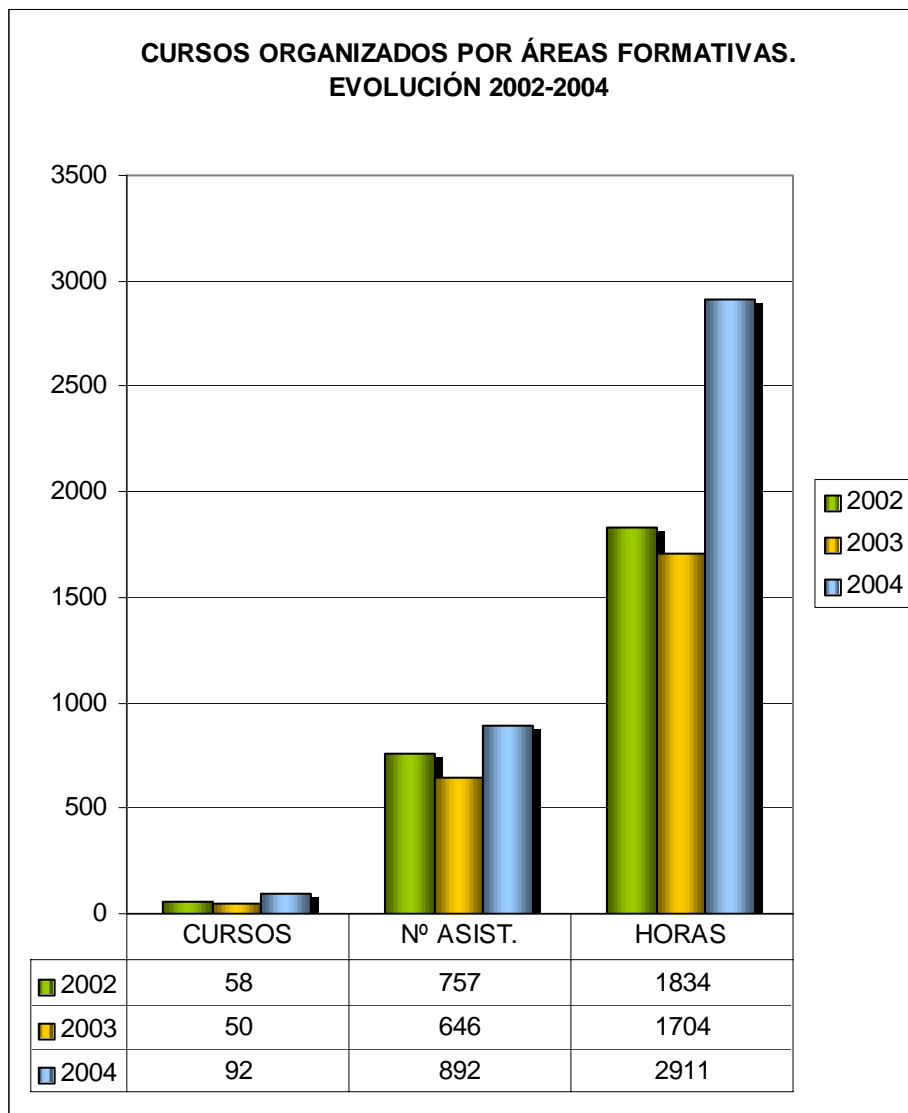
	Número de documentos generados
Elaboración borradores de convocatoria	74
Traducción convocatorias	32
Envío convocatorias DOGV y B.O.E.	28
Publicación convocatorias (Tablones, Web y mails)	148
Comprobación e introducción de solicitudes en bases de datos	4955
Elaboración listas provisionales de admitidos y excluidos, envío al DOGV y publicación	94
Elaboración listas definitivas de admitidos y excluidos, envío al DOGV y publicación	94
Elaboración nombramiento del tribunal, envío al DOGV y publicación	94
Convocatoria de constitución de tribunal o comisión	74
Elaboración distintas resoluciones y su publicación (calificaciones provisionales 1º ejercicio, 2º....., calificaciones definitivas, baremo provisional, definitivo, resoluciones de adjudicación, etc)	405
Elaboración de actas	393
Pagos de asistencias y colaboraciones a tribunales	10
Contestación reclamaciones y revisiones de ejercicio	No tenemos el dato cuantificado
Preparación de la documentación y envío al Archivo General	A lo largo de este año estamos preparando el envío de las convocatorias del año 2002.



FORMACIÓN Y MOVILIDAD PAS

**CURSOS ORGANIZADOS POR ÁREAS FORMATIVAS
2004**

ÁREA	CURSOS	Nº ASIST.	HORAS
CULTURA ORGANIZATIVA Y TÉCNICAS DE GESTIÓN	23	255	516
SEGURIDAD Y SALUD	7	87	80
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	6	89	60
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	7	92	105
FORMACIÓN ESPECIFICA	9	146	118
PREPARACIÓN PROCESOS SELECTIVOS	6	33	630
FORMACIÓN EXTERNA	19	23	407
IDIOMAS	15	147	995
MOVILIDAD INTERNACIONAL	----	20	----
TOTAL	92	892	2911



PUNTOS FUERTES

- El Servicio responde adecuadamente al incremento del volumen de trabajo o a la introducción de novedades.

PUNTOS DÉBILES

- No existen indicadores definidos para medir el rendimiento ni tablas para comparar resultados.
- No existen objetivos claramente definidos con los que compararnos.

PROPUESTAS DE MEJORA

- Establecer indicadores de rendimiento.
- Definir objetivos alcanzables y establecer un sistema de medición.



ANEXOS

Anexo I

Reglamento de Formación del PAS

(aprobado en mesa técnica de fecha 02.04.04)

1. CLASIFICACIÓN DE LOS CURSOS.

1.1. Los cursos de formación del PAS organizados por la Universidad de Alicante se clasifican en:

A. Obligatorios: Aquellas acciones de formación o reciclaje necesarias para el adecuado desempeño de las tareas propias del puesto de trabajo.

B. Voluntarios:

B.1. Relacionados con el puesto de trabajo.

B.2. Dirigidos a la promoción profesional (por formar parte de un proceso selectivo para la promoción o por estar organizados con el fin específico de preparación de pruebas de selección).

B.3. Orientados a la formación personal.

2. HORARIOS Y COMPENSACIÓN HORARIA.

2.1. Los cursos contemplados en el apartado A del punto 1.1. deberán realizarse dentro de la jornada laboral. Cuando de forma excepcional se realicen fuera del horario de trabajo procederá una compensación horaria equivalente a las horas del curso.

2.2. Los cursos del apartado B.1. tendrán una compensación horaria de 1 hora y se realizarán preferentemente fuera de la jornada laboral, salvo circunstancia que lo impida, en cuyo caso se recuperarán las horas que procedan de forma que se mantenga la citada compensación horaria.

2.3. Los cursos contemplados en los apartados B.2. y B.3. deberán realizarse fuera de la jornada laboral sin que en estos casos corresponda compensación horaria alguna.

2.4. El Servicio de Gestión de Personal será el encargado de velar porque las compensaciones horarias contempladas en los apartados anteriores se realicen de la forma que menos se resienta el Servicio, y atendiendo, en la medida de lo posible, a las preferencias de los interesados.

3. CERTIFICACIONES.

3.1. Podrán obtenerse dos tipos de certificados:

A. Certificado de asistencia: por asistir al menos al 85% de horas totales del curso.

B. Certificado de aprovechamiento: por superar una prueba que deberá realizarse a la finalización del curso. Para la obtención de este certificado no será preceptivo haber completado número de horas alguno de asistencia al curso.

4. HOMOLOGACIÓN

La Universidad de Alicante, a través de la Comisión de Formación, podrá homologar, a la vista de la documentación aportada por los solicitantes, cursos externos que no estén homologados por otras Administraciones Públicas. En todo caso estos cursos deberán cumplir unos mínimos requisitos de contenido, duración, etc, y requerirán asimismo un informe técnico favorable emitido por especialistas en la materia de que se trate a requerimiento de la Comisión de Formación. Esta homologación surtirá efectos en todo caso para los concursos que se convoquen con posterioridad a la misma.

5. COMISIÓN DE FORMACIÓN.

5.1. COMPOSICIÓN:

- Presidente: El Gerente o persona en quién delegue.
- Vocales:
 - 1 vocal propuesto por cada una de las secciones sindicales con presencia en la Mesa Negociadora de la Universidad.
 - Un número igual de vocales a los del apartado anterior a propuesta de la Administración, uno de los cuales será necesariamente el Director del Servicio de Selección y Formación, que actuará como Secretario.

La comisión podrá incorporar asesores si lo estima oportuno.

5.2. FUNCIONES:

- Informar la propuesta de plan de formación que anualmente deberá presentar la Gerencia.
- Proponer a la Gerencia las acciones de formación que estime oportunas.
- Velar por la calidad de los cursos en cuanto a contenidos, metodología, profesorado, etc.
- Realizar el seguimiento de las acciones formativas contempladas en el Plan de Formación y proponer a la Gerencia las medidas que estime oportunas para la mejora del mismo.
- Informar la propuesta de resolución de las solicitudes de subvención para participar en acciones formativas externas.
- Ser informada de la distribución del presupuesto destinado a formación del PAS.
- Resolver las solicitudes de homologación de cursos para lo que deberá contar con el asesoramiento técnico que se estime oportuno.
- Cualesquiera otras que en el ámbito de la formación estime pertinentes, siempre que no entren en conflicto competencial con otros órganos u unidades.

6. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.

6.1. A la finalización de cada curso el Servicio de Selección y Formación pasará a los asistentes una encuesta de evaluación del mismo (contenidos, profesorado, metodología...) y asimismo recabará de cada profesor un informe relativo al curso que se ajustará a un modelo determinado. Tanto el cuestionario de la encuesta, como el modelo de informe deberán ser aprobados por la Comisión de Formación.

SERVICIO DE SELECCIÓN Y FORMACIÓN

6.2.El Servicio de Selección y Formación presentará anualmente a la Comisión de Formación una memoria en la que se recogerán las acciones formativas realizadas, el coste de las mismas, los resultados de las evaluaciones de los cursos y de los alumnos, y todos aquellos datos que se consideren de interés.

6.3.El Servicio de Selección y Formación elaborará y mantendrá una base de datos de formación que permita tener toda la información sobre los cursos, acreditaciones y homologaciones relativos a todo el personal de administración y servicios.

7. FORMACIÓN EXTERNA.

7.1.En el presupuesto de cada ejercicio correspondiente al programa de actuación denominado: "Plan de Formación del PAS", se contemplará una partida a fin de subvencionar la participación del PAS de la Universidad en acciones formativas organizadas por otros centros o instituciones.

7.2.Corresponde a la Comisión de Formación informar las solicitudes de participación en acciones formativas externas, y a la Gerencia la resolución de las mismas.

8. PROCEDIMIENTO.

El procedimiento para participar en cualquiera de las acciones formativas recogidas en el presente Reglamento es el siguiente:

- a) Solicitud o convocatoria según se trate de cursos voluntarios u obligatorios.
- b) Las solicitudes para asistir a los cursos que se desarrollen durante la jornada de trabajo deberán ir acompañadas del informe del Director del Servicio o Jefe de la Unidad a la que pertenezca el solicitante. No obstante, el Servicio de Selección y Formación podrá recabar de los anteriores la información complementaria que en su caso estime oportuna.
- c) El Servicio de Selección y Formación elaborará la propuesta de grupos y turnos de forma que pueda atenderse, siempre que esto fuera posible, toda la demanda o la necesidad planteada, según los casos.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

En tanto se incorpora a la normativa correspondiente los criterios de valoración de los cursos en los concursos para la provisión de puestos de trabajo, las comisiones correspondientes observarán las siguientes normas:

1. Tendrán la posibilidad de ser valorados en concursos, de acuerdo con lo especificado en las convocatorias correspondientes, los cursos contemplados en el apartado B.1. del punto 1.1 y los contemplados en el apartado A del citado punto que cumplan al menos una de las condiciones siguientes:
 - a) que sean obligatorios para el puesto de trabajo al que se opta



SERVICIO DE SELECCIÓN Y FORMACIÓN

- b) que pertenezcan a las áreas de cultura organizativa y técnicas de gestión o gestión administrativa.
 - c) Que correspondan a la misma área de formación específica del puesto al que se opta.
2. La valoración de los cursos organizados por otras administraciones públicas distintas de la Universidad de Alicante y no homologados se realizará por las Comisiones de valoración basándose en la temática y el nivel de contenidos de los mismos.

Anexo II

Oferta de Empleo 2005

(DOGV 15/Junio/2005)

“RESOLUCIÓN de 27 de mayo de 2005, de la Universidad de Alicante, por la que se publica la oferta de empleo, correspondiente al año 2005, de personal de administración y servicios. [2005/S6177]

A tenor de lo dispuesto en el punto 1 del artículo 188 del Estatuto de la Universidad, cumplido el trámite de negociación previsto en el mismo, y habiendo sido informado su Consejo de Gobierno, se resuelve:

Primero

Publicar en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* la oferta de empleo público de personal de administración y servicios de la Universidad de Alicante correspondiente al año 2005, que consta en el anexo de la presente.

Segundo

Validar los procesos selectivos convocados en fechas anteriores y que formar parte de la presente oferta.

Alicante, 27 de mayo de 2005.- El gerente: Rafael Carrillo Paños.

ANEXO

<i>Grupo</i>	<i>Escala</i>	<i>Turno</i>	<i>Número</i>
A	Técnica	Acceso libre	1
A	Técnica	Acceso libre	21
B	Analista programador	Acceso libre	12
B	Ayudantes de archivos, bibliotecas y centros de documentación	Acceso libre	1
B	Técnico medio	Acceso libre	8
C	Oficial especialista	Acceso libre	3
C	Oficial especialista	Acceso libre	33
D	Auxiliar	Acceso libre	47
C	Oficial especialista	Acceso libre	3
D	Oficial especialista	Acceso libre	5
D	Oficial especialista	Acceso libre	1
D	Auxiliar	Acceso libre	58”

Modificación de plantilla 30 de junio de 2005

CONSEJO DE GOBIERNO 30/06/05

CREACIÓN	CATEGORÍA	Nº PLAZAS
	AYUDANTE (LOU)	20
	PROFESOR ASOCIADO (LOU)	64
	PROFESOR AYUDANTE DOCTOR	3
	PROFESOR COLABORADOR	13
	PROFESOR CONTRATADO DOCTOR	7
	PROFESOR TITULAR UNIVERSIDAD	1
	PROFESOR VISITANTE (LOU)	1

CAMBIO FINANCIACIÓN	CATEGORÍA	Nº PLAZAS
	ASOCIADOS INCIDENCIA	28

CAMBIO DE DEDICACIÓN	CATEGORÍA	TIPO	Nº PLAZAS
	ASOCIADOS INCIDENCIA	INCREMENTO	29
		REDUCCIÓN	10

CONSOLIDACIÓN	CATEGORÍA	Nº PLAZAS
	ASOCIADOS DE INCIDENCIA	8

AMORTIZACIÓN	CATEGORÍA	Nº PLAZAS
	CATEDRÁTICO UNIVERSIDAD	1
	PROFESOR TITULAR UNIVERSIDAD	2
	PROFESOR AYUDANTE DOCTOR	1
	AYUDANTE LOU	1
	AYUDANTE ESCUELA UNIVERSITARIA	1
	AYUDANTE UNIVERSIDAD	1
PROFESOR ASOCIADO TIPO 1	2	

Anexo III

Informe. Encuesta al personal del servicio sobre el proceso de autoevaluación. Liderazgo.

		Promedio (*)	Desviaciones -- ++
4.1	El Jefe de Servicio, ¿actúa como modelo de referencia para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos de la unidad?	2,1	
4.2	El Jefe de Servicio ¿se implica y muestra su compromiso con la gestión de la calidad comunicando a la unidad sus objetivos generales?	2,1	
4.3	El Jefe de Servicio, ¿es accesible y escucha al personal de la unidad?	2,6	
4.4	El Jefe de Servicio, ¿recibe e imparte formación y comparte sus conocimientos con los demás miembros de la unidad?	1,7	
4.5	El Jefe de Servicio, ¿apoya las mejoras y tiene en cuenta las iniciativas del personal de la unidad?	2,5	
4.6	El Jefe de Servicio, ¿fomenta el trabajo en equipo?	2,5	
4.7	El Jefe de Servicio, ¿tiene entre sus prioridades la atención a los clientes o usuarios de las actividades de la unidad?	2,4	
4.8	El Jefe de Servicio, ante determinadas situaciones, ¿atiende personalmente a clientes y usuarios de la Unidad?	2,7	
4.9	El Jefe de Servicio, ¿establece relaciones con otras entidades, beneficiosas para la unidad?	2,2	
4.10	El Jefe de Servicio, ¿promueve el desarrollo e implantación de un sistema de gestión de procesos con definición de planes y objetivos específicos?	1,7	
4.11	El Jefe de Servicio, ¿reconoce y valora los esfuerzos, logros y resultados del personal de la unidad?	2,5	
4.12	El Jefe de Servicio, ¿fomenta la participación en asociaciones profesionales, conferencias, etc.?	1,6	
4.13	El Jefe de Servicio, ¿apoya aquellas actividades dirigidas a la mejora del medio ambiente (contenedores de papel reciclado, toner, pilas...) y su contribución a la sociedad?	1,8	
		2,2	

(*) El promedio ha sido obtenido como media aritmética de las respuestas de los encuestados en una escala de 1 a 4

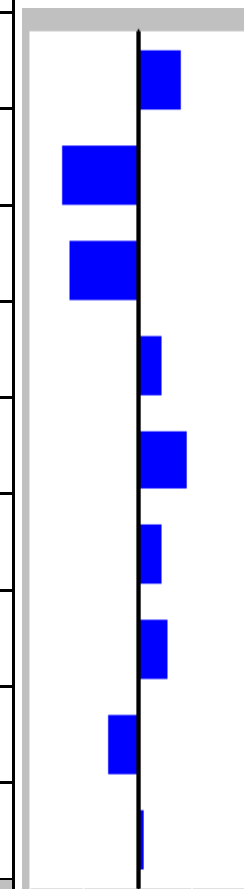
Comentarios al criterio Liderazgo:

La relación directa entre el Jefe del Servicio y esta Unidad es escasa (buena, en relación a la independencia que nos permite a la hora de trabajar, y mala, por la desconexión).

Anexo IV

Informe. Satisfacción de los Clientes/Usuarios del Servicio

	Oposito- res	Concur- santes	Investiga- dores	Tribuna- les	PAS	PDI	Promedio Global (*)
1. El horario de atención al usuario es apropiado	4,43	4,00	4,33	4,00	4,07	4,13	4,15
2. La señalización y el acceso a las instalaciones de la Unidad son adecuados	3,43	2,40	3,00	3,00	3,08	3,14	3,05
3. Es fácil saber a quién debo dirigirme en función de mi consulta o gestión	3,29	2,00	3,67	3,50	3,33	3,00	3,13
4. El personal informa de forma clara y comprensible a los usuarios	4,14	3,60	4,00	4,00	3,80	4,38	3,98
5. El trato recibido es respetuoso y amable	4,17	4,00	4,33	4,00	4,27	4,25	4,21
6. El personal de la Unidad está cualificado para las tareas que realiza	4,00	3,75	4,00	4,00	3,83	4,33	3,97
7. La información facilitada se corresponde con la solicitada	4,00	3,60	4,00	3,50	3,93	4,63	4,03
8. La unidad da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios	3,00	3,20	4,00	3,00	3,57	3,75	3,49
9. En general, el servicio recibido es satisfactorio	3,71	3,40	4,00	3,00	3,87	4,13	3,80
							3,76



(*) El promedio ha sido obtenido como media aritmética de las respuestas de los encuestados en una escala de 1 a 5.

FICHA TÉCNICA:

Fecha de realización: julio de 2004

Universo: clientes/usuarios del servicio de Selección y Formación

Tamaño de la muestra: 40. Selección aleatoria proporcional por grupos de usuarios.

Tipo de encuesta: telefónica

Anexo V

Memoria de Formación

SELECCIÓN Y FORMACIÓN DATOS DE FORMACIÓN 2004

CURSOS ORGANIZADOS POR LA UNIVERSIDAD

AREA	CURSOS	Nº ASIST.	HORAS
CULTURA ORGANIZATIVA Y TECNICAS DE GESTION	23	255	516
SEGURIDAD Y SALUD	7	87	80
GESTION ADMINISTRATIVA	6	89	60
TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN	7	92	105
FORMACION ESPECIFICA	9	146	118
DESARROLLO PERSONAL	----	----	----
PREPARACIÓN PROCESOS SELECTIVOS	6	33	630
VALENCIANO	----	----	----
FORMACIÓN EXTERNA	19	23	407
OTRAS ACCIONES FORMATIVAS	----	----	----
IDIOMAS	15	147	995
MOVILIDAD INTERNACIONAL	----	20	----
TOTAL	92	892	2911

CURSOS ORGANIZADOS EN LA UNIVERSIDAD – 2004 (DETALLE)

<i>Área: CULTURA ORGANIZATIVA Y TECNICAS DE GESTION</i>			
DENOMINACIÓN CURSO	EDICI.	ASIST.	HORAS
ELABORACIÓN, PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS, DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS.	4	52	80
1ª EDICIÓN		14	20
2ª EDICIÓN		15	20
3ª EDICION		11	20
4ª EDICIÓN		12	20
MANDO, LIDERAZGO, MOTIVACIÓN Y DELEGACIÓN DE COMPETENCIAS.	4	44	120
1ª EDICIÓN		18	30
2ª EDICIÓN		11	30
3ª EDICION		7	30
4ª EDICIÓN		8	30
ORGANIZACIÓN DE TAREAS Y GESTION DEL TIEMPO.	4	54	96
1ª EDICIÓN		15	24
2ª EDICIÓN		15	24
3ª EDICION		14	24
4ª EDICIÓN		10	24
PREPARAR Y DIRIGIR REUNIONES DE TRABAJO.	6	59	120
1ª EDICIÓN		11	20
2ª EDICIÓN		14	20
3ª EDICION		4	20
4ª EDICIÓN		9	20
5ª EDICIÓN		8	20
6ª EDICIÓN		13	20
ENSEÑANZAS, TÍTULOS Y DIPLOMAS EN EL ESPACIO EUROPEO DE EDUCACIÓN SUPERIOR.	3	26	60
1ª EDICIÓN		10	20
2ª EDICIÓN		9	20
3ª EDICION		7	20
INFORMACION Y ATENCION AL CIUDADANO.	2	20	40
1ª EDICIÓN		13	20

SERVICIO DE SELECCIÓN Y FORMACIÓN

	2ª EDICIÓN	7	20
TOTAL	23	255	516

Área: SEGURIDAD Y SALUD			
DENOMINACIÓN CURSO	EDICI.	ASIST.	HORAS
MANUAL DE AUTOPROTECCIÓN. CURSO BÁSICO	1	13	6
1ª EDICIÓN		13	6
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LABORATORIOS	2	22	60
1ª EDICIÓN		12	30
2ª EDICIÓN		10	30
SESIÓN FORMATIVA UNIDADES PRODUCTORAS DE RESIDUOS PELIGROSOS	2	25	4
1ª EDICIÓN		14	2
2ª EDICIÓN		11	2
CURSO DE CONDUCCIÓN DE CARRETILLAS ELEVADORAS	2	27	10
1ª EDICIÓN		14	5
2ª EDICIÓN		13	5
TOTAL	7	87	80

Área: GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
DENOMINACIÓN CURSO	EDICI.	ASIST.	HORAS
PRINCIPIOS BÁSICOS PARA GESTIÓN DE DOCUM. ADMINISTRATIVOS	2	34	30
1ª EDICIÓN		20	15
2ª EDICIÓN		14	15
PRINCIPIOS BÁSICOS PARA GESTIÓN DE DOCUM. ADMINISTRATIVOS (FC)	2	20	20
1ª EDICIÓN		9	10
2ª EDICIÓN		11	10
TALLER TÉCNICAS DE TRABAJO EN EQUIPO	2	35	10
1ª EDICIÓN		16	5
2ª EDICIÓN		19	5
TOTAL	6	89	60

Área: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
DENOMINACIÓN CURSO	EDICI.	ASIST.	HORAS
CREACIÓN Y MANTENIMIENTO DE PÁGINAS WEB	4	50	60
1ª EDICIÓN		12	15
2ª EDICIÓN		14	15
3ª EDICIÓN		13	15
4ª EDICIÓN		11	15
MICROSOFT ACCESS AVANZADO	1	15	15
1ª EDICIÓN		15	15
MICROSOFT WORD AVANZADO	1	13	15
1ª EDICIÓN		13	15
MICROSOFT EXCEL AVANZADO	1	14	15
1ª EDICIÓN		14	15
TOTAL	7	92	105

Área: FORMACIÓN ESPECÍFICA			
DENOMINACIÓN CURSO	EDICI.	ASIST.	HORAS
ORACLE Y PROGRAMACIÓN EN INTERNET.	2	25	40
1ª EDICIÓN		13	20
2ª EDICIÓN		12	20
ORACLE. FORMS Y REPORTS AVANZADO.	1	13	20
1ª EDICIÓN		13	20
DESCRIPCIÓN DE REGISTROS BIBLIOGRÁFICOS: CATALOGACIÓN Y CLASIFICACIÓN BÁSICA.	2	36	20
1ª EDICIÓN		20	10
2ª EDICIÓN		16	10

SERVICIO DE SELECCIÓN Y FORMACIÓN

INTRODUCCIÓN A LAS BASES DE DATOS Y TÉCNICAS DE BÚSQUEDA DOCUMENTAL	1	17	15
1ª EDICIÓN		17	15
MARKETING EN SERVICIOS DE INFORMACIÓN.	1	20	15
1ª EDICIÓN		20	15
SESION FORMATIVA SIBYD: LA ALFABETIZACION INFORMACIONAL COMO SERVICIO TRANSVERSAL.	1	15	4
1ª EDICIÓN		15	4
SESION FORMATIVA SIBYD: GESTION DE LA CALIDAD EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS	1	20	4
1ª EDICIÓN		20	4
TOTAL	9	146	118

Área: PREPARACIÓN PROC. SELECTIVOS

DENOMINACIÓN CURSO	EDICI.	ASIST.	HORAS
CURSO DE FORMACIÓN Y HABILITACIÓN ACADEMICA	1	13	30
1ª EDICIÓN		13	30
PROMOCIÓN INTERNA (GRUPO A). ESCALA ARCHIVEROS, BIBLIOTECARIOS Y DOCUMENTALISTAS	1	4	120
1ª EDICIÓN		4	120
PROMOCIÓN INTERNA (GRUPO A). ESCALA TECNICA (ADMINISTRACION ESP. INFORMATICA-ORACLE)	1	3	120
1ª EDICIÓN		3	120
PROMOCIÓN INTERNA (GRUPO A). ESCALA TECNICA (ADMINISTRACION ESP. INFORMATICA-SEGURIDAD)	1	4	120
1ª EDICIÓN		4	120
PROMOCION INTERNA (GRUPO A). ESCALA TECNICA (ADMINISTRACIÓN ESP. LABORATOIOS EXPERIMENTALES)	1	3	120
1ª EDICIÓN		3	120
PROMOCION INTERNA (GRUPO A). ESCALA TECNICA (ADMINISTRACION GENERAL)	1	6	120
1ª EDICIÓN		6	120
TOTAL	6	33	630

Área: FORMACIÓN EXTERNA

DENOMINACIÓN CURSO	EDICI.	ASIST.	HORAS
SEMINARIO EVALUACION DE LA FORMACION	1	1	9
I CURSO SOBRE EL PLAN DE CONTABILIDAD PUBLICA Y ESTABILIDAD PRESUPUESTARIA	1	1	23
GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS PLANTILLAS, PUESTOS DE TRABAJO Y RETRIBUCIONES EN LAS ENTIDADES LOCALES	1	2	21
TECNICAS PARA EVALUAR LAS COMPETENCIAS DE LOS TRABAJADORES	1	1	8
LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA EN EL SIGLO XXI: QUO VADIS?	1	3	16
CURSO DE INTRODUCCION A EAD Y EAC	1	1	10
ES NETSIGHT ATLAS	1	1	35
LC-MS: UNA NUEVA METODOLOGIA ANALITICA	1	1	21
III CURSO LEICA PARA EL NUEVO TECNICO ESPECIALISTA EN MICROSCOPIA CONFOCAL ESPECTRAL	1	1	30
TÉCNICAS MOLECULARES APLICADAS AL ANÁLISIS MICROBIOLÓGICO	1	1	7
INTRODUCCIÓN A LA CARACTERIZACIÓN DE ADSORBENTES Y CATALIZADORES	1	1	16
MICROSCOPIA ELECTRÓNICA DE ALTA RESOLUCIÓN	1	1	28
CRITERIOS Y MÉTODOS PARA LA RESTAURACIÓN ARQUITECTÓNICA, ESCULTÓRICA Y ARQUEOLÓGICA	1	2	40
SEMINARIO DE ANÁLISIS TÉRMICO EN LA PRÁCTICA	1	1	8

SERVICIO DE SELECCIÓN Y FORMACIÓN

DESCONTAMINACIÓN RADIACTIVA EN HOSPITALES Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN BIOLÓGICA	1	1	7
ICP MASAS	1	1	28
CURSO DE ESPECIALIZACIÓN EN CUARZO	1	1	20
OPERADORES DE INSTALACIONES RADIACTIVAS	1	1	60
II REUNIÓN NACIONAL DE ESPECTROMETRÍA DE MASAS	1	1	20
TOTAL	19	23	407

Área: IDIOMAS			
DENOMINACIÓN CURSO	EDICI.	ASIST.	HORAS
INGLES	8	83	580
INGLES ELEMENTAL. 2003-2004	2	21	120
INGLES INTERMEDIO. 2003-2004	2	21	120
INGLES INTERMEDIO-ALTO. 2003-2004	2	23	170
INGLES PREP. FIRST CERTIFICATE. 2003-2004	1	12	85
INGLES AVANZADO. 2003-2004	1	6	85
INGLES BÁSICO. 2004-2005		Datos en 2005	
INGLES ELEMENTAL. 2004-2005		Datos en 2005	
INGLES PRE-INTERMEDIO A. 2004-2005		Datos en 2005	
INGLES INTERMEDIO. 2004-2005		Datos en 2005	
INGLES INTERMEDIO-ALTO I. 2004-2005		Datos en 2005	
INGLES INTERMEDIO-ALTO II. 2004-2005		Datos en 2005	
INGLES PREP. FIRST CERTIFICATE I. 2004-2005		Datos en 2005	
INGLES PREP. FIRST CERTIFICATE II. 2004-2005		Datos en 2005	
INGLES AVANZADO I. 2004-2005		Datos en 2005	
INGLES AVANZADO II. 2004-2005		Datos en 2005	
FRANCS	4	39	265
FRANCES ELEMENTAL. 2003-2004	2	28	120
FRANCES INTERMEDIO-ALTO. 2003-2004	1	7	60
FRANCES PREPARACION DELF 1º GRADO. 2003-2004	1	4	85
FRANCES BÁSICO. 2004-2005		Datos en 2005	
FRANCES ELEMENTAL. 2004-2005		Datos en 2005	
FRANCES PRE-INTERMEDIO. 2004-2005		Datos en 2005	
FRANCES INTERMEDIO. 2004-2005		Datos en 2005	
FRANCES INTERMEDIO-ALTO. 2004-2005		Datos en 2005	
FRANCES PREPARACIÓN DELF 1º GRADO I. 2004-2005		Datos en 2005	
FRANCES PREPARACIÓN DELF 1º GRADO II. 2004-2005		Datos en 2005	
FRANCES CONVERSACIÓN. 2004-2005		Datos en 2005	
ALEMAN	3	25	150
ALEMAN ELEMENTAL. 2003-2004	2	18	120
ALEMAN CONVERSACION. 2003-2004	1	7	30
ALEMAN BÁSICO. 2004-2005		Datos en 2005	
ALEMAN ELEMENTAL. 2004-2005		Datos en 2005	
ALEMAN PRE-INTERMEDIO. 2004-2005		Datos en 2005	
ALEMAN INTERMEDIO I. 2004-2005		Datos en 2005	
ALEMAN INTERMEDIO II. 2004-2005		Datos en 2005	
ALEMAN CONVERSACIÓN. 2004-2005		Datos en 2005	
TOTAL	15	147	995

MOVILIDAD INTERNACIONAL				
DENOMINACIÓN CURSO	LUGAR	IDIOMA	ASISTENTES	DURACION
PERFECCIONAM. INGLES (ELAC-CONVENIO BATH)	U. BATH	INGLES	6	
AYUDAS PERFECC. IDIOMAS EN UNIV. EUROPEAS	U. EDINBURGH	INGLES	7	4 semanas
	U. BATH	INGLES	2	3 semanas
	U. BANGOR	INGLES	1	2 semanas
	U. PARIS	FRANCES	2	
	U. BONN	ALEMAN	2	
			20	

Anexo VI

Modelo de Encuesta a participantes en acciones formativas

EVALUACIÓN DEL CURSO

Curso: XXXXXXXXX

Fecha XXXXXX

La finalidad de este cuestionario es conocer tu opinión acerca del curso que acabas de finalizar, con el objetivo de poder mejorar en las próximas ediciones.

No firmes, este cuestionario es anónimo.

Encontrarás dos tipos de preguntas:

- Unas que son abiertas, en las que puedes expresar libremente tus aportaciones.
 - Otras que se contestan con valoraciones del 0 al 5. En ellas, marca el número que refleje tu opinión en función de la siguiente escala:
 0. Nulo.
 1. Muy poco, deficiente, muy malo.
 2. Insuficiente, escaso, malo.
 3. Normal, regular.
 4. Suficiente, bueno.
 5. Excelente, muy bueno.
- ... y gracias por tu colaboración.

1	Valoración general del curso	0	1	2	3	4	5
2	¿Los contenidos del curso son útiles para su trabajo diario?	0	1	2	3	4	5
3	¿Consideras que se han alcanzado los objetivos del curso?	0	1	2	3	4	5
4	Opina acerca del desarrollo de las clases:						
	• Las sesiones han sido amenas.	0	1	2	3	4	5
	• He entendido las explicaciones del monitor.	0	1	2	3	4	5
	• La organización de las sesiones de trabajo.	0	1	2	3	4	5
	• La aplicación de casos prácticos/práctica con ordenador.	0	1	2	3	4	5
	• El horario.	0	1	2	3	4	5
	• La duración del curso.	0	1	2	3	4	5
5	Opina acerca del profesorado:						
	• Ha atendido mis preguntas.	0	1	2	3	4	5
	• Preparación técnica.	0	1	2	3	4	5
	• Capacidad pedagógica.	0	1	2	3	4	5
6	Respecto al material utilizado:						
	• Ha habido un manual teórico apropiado.	0	1	2	3	4	5

SERVICIO DE SELECCIÓN Y FORMACIÓN

	• Tiene utilidad para futuras consultas.	0	1	2	3	4	5
	• Utilización de recursos didácticos: transparencias, videos, diapositivas...	0	1	2	3	4	5

7	El aula donde se ha impartido el curso, es:						
	• Cómoda.	0	1	2	3	4	5
	• Luminosa.	0	1	2	3	4	5

8	Autoevaluación:						
	• Mi grado de participación ha sido.	0	1	2	3	4	5
	• Mi motivación para asistir, ha sido.	0	1	2	3	4	5
	• He asimilado los contenidos.	0	1	2	3	4	5
	• Se han satisfecho mis expectativas.	0	1	2	3	4	5

9	Señala que temas suprimirías del curso:						
	1.-						
	2.-						
	3.-						
	Señala que temas añadirías al curso:						
	1.-						
	2.-						
	3.-						

10	Opina acerca de la aplicación de los contenidos del curso en tu puesto de trabajo:						
	• A corto plazo						
	• A largo plazo						

11	Que otros cursos desearías recibir :						
	1.-						
	2.-						
	3.-						
	4.-						

12	Haz aquí las observaciones y sugerencias que creas oportunas:						

Anexo VII

Informe satisfacción laboral 2004-05 selección y formación

Informe. Encuesta de Satisfacción Laboral

Elaborado por la Unidad Técnica de Calidad (abril - 2005)

SERVICIO DE SELECCIÓN Y FORMACIÓN

	Promedio*	
En general, considero que mi trabajo es interesante	3,46	▲
Mi trabajo implica realizar tareas variadas	3,77	▲
Mi trabajo me ofrece la oportunidad de aprender nuevas habilidades	3,23	▲
Mi trabajo me exige ser creativo	2,85	▼
En mi puesto tengo autonomía suficiente para trabajar adecuadamente	3,15	▲
Tengo un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realizo	4,00	▲
Participo en las decisiones que se toman sobre el funcionamiento del servicio	3,08	▲
Conozco perfectamente las tareas que debo realizar en mi puesto de trabajo	3,77	▲
Estoy satisfecho con mi sueldo	3,46	▲
Este trabajo permite una formación continua	3,00	▶
En este servicio existen oportunidades de promoción	2,31	▼
Cuando realizo bien mi trabajo obtengo reconocimientos	2,92	▼
En este puesto tengo suficientes periodos de descanso y vacaciones	3,92	▲
Estoy satisfecho con mi horario laboral	3,77	▲
Mi lugar de trabajo se encuentra preparado para que pueda trabajar adecuadamente	2,54	▼
Mi lugar de trabajo se encuentra bien ventilado	2,62	▼
Mi lugar de trabajo dispone siempre de una temperatura adecuada	3,00	▶
Mi lugar de trabajo dispone siempre de una iluminación adecuada	1,62	▼
No existen riesgos físicos ni psicológicos en mi puesto de trabajo	3,00	▶
Cuento con los recursos suficientes (materiales, equipos, etc) para desarrollar mi trabajo	3,17	▲
El/la jefe/a del servicio sabe cómo dirigir el trabajo para que sea eficaz	3,08	▲
El/la jefe/a del servicio mantiene buenas relaciones con el resto del personal	3,92	▲
Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo	4,08	▲
En general, me encuentro satisfecho con mi trabajo	3,54	▲
Global	3,21	

(*) El promedio ha sido obtenido como media aritmética de las respuestas de los encuestados en una escala de 1 a 5

- ▲ Promedio superior a 3. Puede ser considerado como punto fuerte
- ▶ Promedio igual a 3
- ▼ Promedio inferior a 3. Puede ser considerado como punto débil

FICHA TÉCNICA:
 Fecha de realización: marzo de 2005
 Universo: personal adscrito al servicio de Selección y Formación
 Número de encuestas realizadas: 13