

**MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE
QUALITAT**

Procés PS02. Formació del PAS

1. Objectiu
2. Àmbit d'aplicació
3. Propietat del procés
4. Documentació associada (inputs)
5. Documentació generada (outputs)
6. Revisió i millora
7. Indicadors
8. Desenvolupament del procés
9. Diagrama de flux

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de la modificació
00	24/01/2008	Disseny inicial
01	Març de 2010	Actualització
02	Juny de 2018	Actualització

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Vicegerent de Persones i Organització	Comissió de Qualitat de la UAB	26 d'abril de 2019

1. Objectiu

L'objectiu del present procés és proporcionar els mitjans per adequar la formació de les persones que formen part del col·lectiu de Personal d'Administració i Serveis (PAS) als requisits, a mitjà i a llarg termini, de desenvolupament, competència i exigències de la Universitat.

2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés és d'aplicació a tot el PAS funcionari i laboral que formi part de l'organització.

3. Propietat del procés

Propietat: Vicegerent de Persones i Organització, que té la responsabilitat de dur a terme el seguiment del procés i garantir la implementació de les millores.

Responsable de la gestió: Àrea de Personal d'Administració i Serveis, que s'encarrega de la gestió de procés, de la documentació, del manteniment dels indicadors, de la detecció dels punts febles, de la proposta de millores i de fer la revisió periòdica del procés.

Els processos específics dels centres són propietat de l'administrador/a de centre, o en qui delegui, que vetlla pel seguiment del procés en el seu centre i proposa accions de millora.

4. Documentació associada (inputs)

Documentació
Document estratègic de la UAB
Conveni col·lectiu del personal d'administració i serveis laboral de les universitats públiques catalanes
RDL 5/2015, de 30 d'octubre, pel que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto del Empleado Público
Reglament de la Comissió general de formació
Conveni de gestió de fons AFEDAP amb l'EAPC

5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Gestor
Informe conclusions Detecció de necessitats formatives	Unitat de xarxa de l'Àrea de Personal d'Administració i Serveis	Àrea de PAS
Pla anual de formació del PAS	Apartat Personal Administració i Serveis de la pàgina Web de la UAB https://www.uab.cat/web/personal-uab/personal-uab/personal-pas/pla-de-formacio-1345694682940.html	Àrea de PAS
Memòria anual d'activitats de formació del PAS	Apartat Personal Administració i Serveis de la pàgina Web de la UAB http://www.uab.cat/web/personal-uab/personal-uab/personal-pas/memories-1345694682968.html	Àrea de PAS
Enquestes de satisfacció dels usuaris	Aplicació de gestió de la formació	Àrea de PAS
Actes de finalització de les activitats formatives		
Certificacions		

6. Revisió i millora

El procés es revisarà periòdicament en vista dels resultats obtinguts el cada any. L'encàrrec de realitzar l'esmentada revisió i d'implantar les millores oportunes recau en la Vicegerent de Persones i Organització de la UAB.

Es revisaran fonamentalment els següents aspectes:

- Adequació del pla de formació a les necessitats dels centres i els departaments.
- Desenvolupament dels cursos i les activitats programades. Incidències detectades i la seva solució.
- Grau de satisfacció dels participants als cursos de formació.

7. Indicadors

identificador	indicador	Ubicació	Gestor
PS02-IND01	Número edicions	Web UAB	Unitat de Formació - Àrea de Personal d'Administració i Serveis
PS02-IND02	Número participants		
PS02-IND03	Número hores realitzades ¹		

La informació es publica a la memòria.

8. Desenvolupament del procés (procediment)

8.1 Detecció de necessitats i elaboració del pla de formació

És un procediment formal que s'engega cada dos anys, amb l'objectiu de recollir informació substantiva que ajudi a construir un pla que de formació alineat amb els objectius de la institució.

Es compta amb fonts documentals (documents estratègics, descripció de llocs de treball, canvis normatius) i fonts personals: entrevistes per detectar i prioritzar necessitats amb directius, formularis de recollida per comandaments intermedis prèvia conversa amb els seus col·laboradors, una enquesta a una mostra del PAS i les necessitats detectades pels serveis col·laboradors (Servei de Biblioteques, Àrea d'Economia i Finances, Àrea de Prevenció, Oficina de Medi Ambient, etc.).

També s'analitza la informació obtinguda a través del dia a dia dels processos de l'Àrea de PAS (tribunals de selecció, negociacions amb agents socials, intermediació, noves incorporacions) i la informació que proporcionen els agents social. Les línies prioritàries es presenten a la Comissió de formació.

La Comissió de Formació es crea amb l'objectiu d'assessorar sobre les línies generals d'execució i actuació de la formació per al PAS de la UAB. La componen 3 persones representants dels agents socials i 3 persones de la gerència.

¹ Hores realitzades: És el nombre d'hores que efectivament el personal de la UAB ha dedicat a formació. Es calcula multiplicant a les edicions, edició per edició, les hores programades pel nombre de participants.

El procediment que es segueix és el següent:

1. Entrevistes amb l'Equip de Gerència amb l'objectiu de recollir els interessos de l'organització i els canvis que es preveuen a mitjà i llarg termini.
2. Enviament del formulari electrònic als responsables tècnics i de gestió.
3. Enviament de l'enquesta directa a una mostra de PAS.
4. Entrevistes personalitzades als administradors i caps d'àrea, servei o oficina per recollir informació per tal de dissenyar una estratègia formativa. S'orienten en la prioritització i la concreció d'accions formatives recollides a través dels formularis.
5. Buidatge i tractament de la informació recollida a mesura que es reben els qüestionaris i es fan les entrevistes.
6. Priorització de les necessitats i elaboració del Pla de Formació per als dos anys següents.
7. Elaboració del pla de formació.
8. Presentació del pla de formació a la Comissió de Formació a finals de febrer.
9. Devolució dels resultats als participants.

Amb tota la informació rebuda, s'elabora el document de detecció de necessitats. Aquest document incorpora informació metodològica i de procés, una anàlisi quantitativa i una de qualitativa: les necessitats estratègiques i aspectes de millora que es demanen en el pla de formació. Aquest document s'envia a tots els directius que han participat en el procés i es presenta a l'Equip de Gerència.

Per tal d'adaptar el pla de formació a les línies estratègiques de la UAB es revisa el document de Planificació estratègica de l'Equip de Govern, es fan reunions amb l'Equip de Govern, l'Equip de Gerència i els directius del PAS sobretot amb l'objectiu de detectar necessitats i prioritzar-les.

Un cop finalitzada la fase de detecció de necessitats formatives, s'analitzen i es valoren per a traduir-les en un pla de formació, tenint en compte les línies estratègiques analitzades i aprovades per la Comissió de Formació. Els resultats de la detecció de necessitats formatives es presenten a la mateixa Comissió de Formació.

El Pla és anual. Un cop elaborat es presenta al Cap de l'Àrea de PAS, a la Vicegerent de Persones i Organització i a la Comissió de Formació.

Un cop presentat, s'elabora un informe global i uns informes individuals per a cada servei per tal de fer una devolució de les necessitats formatives. Es fan arribar als comandaments per tal que coneguin quines necessitats es treballaran a llarg de l'any.

8.2 Disseny i programació de les activitats formatives

Un cop establert el pla de formació, les diferents activitats formatives incloses es dissenyen en bloc. Es defineixen els objectius; la modalitat -presencial, blended o virtual-; la metodologia: com es durà a terme l'activitat i quins recursos pedagògics s'utilitzaran; els continguts i la seva estructura; els requisits i coneixements que han de tenir els participants i l'avaluació que es realitzarà. També s'acorden les millors dates tenint en compte les necessitats de cobertura del servei i els horaris dels destinataris.

L'oferta anual de programes de formació es classifica en 9 programes/eixos:

1. **Informació estratègica:** accions formatives que impacten a tota l'organització i tenen un contingut estratègic.
2. **Formació en eines bàsiques per al lloc de treball:** inclou eines informàtiques, gestió dels laboratoris i gestió administrativa. De forma complementària i per tal d'optimitzar recursos, l'oferta formativa d'ofimàtica també va dirigida a personal acadèmic.
3. **Formació en prevenció.** De forma complementària i per tal d'optimitzar recursos, l'oferta formativa de prevenció també va dirigida a personal acadèmic.
4. **Formació en llengües.**
5. **Formació per facilitar i acompanyar la promoció:** És la formació d'habilitats que es realitza com a part d'un procés de selecció.
6. **Formació per a col·lectius específics:** Són les accions formatives que van dirigides a personal tècnic per exemple personal de laboratori, biblioteques, informàtic, secretariat i slipsis.
7. **Formació a mida:** formació relacionada amb objectius específics o per canvis organitzatius d'un servei.
8. **Formació per a la funció directiva:** En aquest programa hi trobem la formació sobre habilitats i eines de gestió dirigida a persones que són responsables de gestionar equips o processos.
9. **Formació integral:** s'inclou tota la formació que no cal que tingui relació amb el lloc de treball.

8.3 Difusió, gestió preparatòria i execució de les activitats formatives.

L'Àrea de PAS manté actualitzada la informació pública sobre l'oferta anual de formació a través de la intranet del PAS. L'oferta formativa genèrica o de catàleg es publica en bloc dos cops l'any. Un cop està publicada, s'envien correus informatius als comandaments, a tot el PAS i segons els continguts de l'oferta a col·lectius específics. En el cas de les activitats a mida o activitats externes, no sempre es publica l'activitat, sinó que la gestió de les inscripcions es realitza segons les necessitats del servei o del producte. Per més informació veure la taula de referència de procediments.

Un cop els cursos estan informats es gestionen les inscripcions i els desdoblaments, es comprova l'estat de les sol·licituds (aprovades / denegades), es revisa que el perfil dels sol·licitants encaixi amb el perfil destinatari i finalment, s'acaba comunicant l'admissió al participant i al seu responsable. Les autoritzacions es realitzen als centres, àrees, oficines i serveis tenint en compte el perfil de les persones sol·licitants, el perfil dels destinataris de l'acció formativa i la cobertura de servei.

En paral·lel, cal assegurar que es disposarà de tots els elements que es requereixen per a realitzar l'activitat: materials, aules, exercicis pràctics, etc. i es fa la reserva de pressupost.

Un cop finalitza l'activitat, es recullen les llistes i es registra l'assistència, es fa el pagament segons el procés establert i s'envia l'enquesta de satisfacció. Per acabar, es realitza l'informe d'avaluació, es revisen les dades introduïdes, es confirma que s'ha realitzat el pagament i es tanca el curs.

8.4 Avaluació: Anàlisi dels resultats i impacte de la formació.

El seguiment i l'avaluació del programa de formació és responsabilitat de l'Àrea de PAS. Es fa el seguiment i l'avaluació de la política formativa mitjançant una Memòria anual d'activitats formatives del PAS on s'incorporen les propostes de millora per a les fases següents.

A la memòria anual d'activitats formatives del PAS s'incorpora, també, el resultat de les enquestes de satisfacció que es passa als usuaris del programa de formació.

La Memòria anual d'activitats formatives del PAS és revisada i avaluada per la direcció de l'Àrea de PAS i presentada als agents socials, Comitè d'Empresa i Junta de personal laboral en el si de la Comissió de Formació. Posteriorment es publica i es difon als grups d'interès.

L'objectiu d'aquesta fase és avaluar la formació. S'avaluen els 3 primers factors del model de Kirkpatrick :

- **Nivell 1:** Avalua la reacció/satisfacció dels participants davant de la formació. Totes les activitats formatives s'avaluen a aquest nivell com a mínim. Un cop finalitza el curs, el participant disposa de l'enquesta de satisfacció. Els resultats agrupats de totes les enquestes es presenten a la memòria de formació.
- **Nivell 2:** Avalua el nivell d'aprenentatge i s'utilitza en els cursos virtuals/blended o en aquells en que es requereix acreditar l'assoliment de coneixements.
- **Nivell 3:** Avalua la conducta dels participants i com aquesta ha canviat en relació al seu lloc de treball. Avalua la transferència. S'ha utilitzat ocasionalment en els processos d'avaluació vinculats als processos d'oposicions.

8.5 Participació dels grups d'interès

Les activitats que desenvolupa aquest procés incideixen fonamentalment sobre la qualificació del PAS i, per tant, sobre el mateix PAS.

<i>Grups d'interès</i>	<i>Forma de participació</i>
Personal d'administració i serveis	Enquesta de detecció de necessitats formatives. Enquestes de satisfacció administrades en finalitzar cada una de les activitats formatives.
Equip de Gerència, administradors/es de Centre, caps d'àrea, oficina i serveis. Responsables (gestors acadèmics, gestors econòmics, gestors departamentals, cap de SLIPI, caps d'àrea, oficina o servei)	Consultes per a l'elaboració del Pla anual de formació del PAS (detecció de necessitats formatives).
Agents socials	Comissió de Formació i comissions negociadores

8.6 Informació pública

La Memòria anual d'activitats de formació del PAS es publica a l'extranet del personal d'administració i serveis.

8.7 Rendició de comptes

La Memòria anual d'activitats de formació del PAS, presentada i debatuda pels agents socials en la Comissió General de Formació, i difosa posteriorment als grups d'interès, constitueix el document més important de rendició de comptes d'aquest procés.

Així mateix, també cal rendir comptes amb l'Escola d'Administració Pública de Catalunya en totes les activitats incloses en el Conveni de gestió dels fons AFEDAP.

8.8 Procediments d'aquest procés

Tenint en compte que l'Àrea de PAS canviarà l'aplicació i que revisarà els procediments al setembre –octubre d'aquest 2018, aquesta taula queda pendent d'emplenar.

9. Diagrama de flux

