# QUART PLA DE FORMACIÓ DEL PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS DE LA UNIVERSITAT JAUME I
# 2005-2007

*Vicerectorat de Qualitat Educativa i Harmonització Europea*
*Aprovat pel Consell de Govern el 14 de juliol de 2005*

## Índex

**1. Introducció al Pla de formació del PAS** **3**

**2. Objectius i principis rectors** **6**

**3. Metodologia** **6**

**4. Estructura i descripció del Pla de formació** **7**

**5. Recomanacions** **15**

**6. Conclusions** **16**

## 1. INTRODUCCIÓ AL PLA DE FORMACIÓ DEL PAS

El Pla de formació que ara es presenta és la continuació del tercer Pla de formació, i es concep com un pas endavant cap a la consecució d'una formació de qualitat, sobre la base de les competències que es requereixen al lloc de treball.

Tradicionalment, en nombroses universitats, els plans de formació del PAS es materialitzen en una oferta àmplia de cursets específics, en els quals, discrecionalment, s'inscriuen els empleats i les empleades que ho desitgen. Això suposa deixar el resultat final de la requalificació de la plantilla en mans de les preferències o interessos particulars de les persones destinatàries, i no considerar, per tant, les autèntiques necessitats de formació de cadascuna d'elles.

El Pla estratègic de l'UJI aconsella que les accions que en el desplegament d'aquests s'orienten a la formació continua[1] del personal universitari han de ser proactives i consistents amb els objectius institucionals que estableix el dit document, un dels quals incideix, precisament, en els programes de formació i desenvolupament que contribuïsquen a la formació i qualificació del PAS. Així mateix, el model educatiu de la Universitat defensa la formació específica de tot el personal d'aquesta; incloent-hi, lògicament, el personal d'administració i serveis.

En el procediment sobre formació de personal que recull el Sistema de gestió de la qualitat de la Universitat Jaume I es diu que cal planificar la formació continua, per tal d'executar-la i avaluar-la. Concretament, *la formació continua és el conjunt d'activitats de capacitació que es duen a terme a l'entorn laboral per tal de desenvolupar eficientment les funcions del lloc de treball* (Peiró, 2000). Nombroses revisions teòriques i estudis d'investigació han subratllat que aquesta formació continua s'ha d'entendre com un procés integrat per diferents passos o fases, cadascun d'aquests necessaris, però no suficients per arribar a l'objectiu últim de qualsevol acció formativa: la transferència o aplicació d'allò que s'ha après en formació al lloc de treball (Ford i Kraiger 1995; Haccoun i Saks, 1998 i Kozlowski i Salas, 1997). Aquests passos són l'anàlisi de necessitats de formació, el disseny d'aquesta formació, (tenint en compte els mètodes pedagògics i les característiques de les persones que han de rebre la formació), la impartició de les accions formatives, la transferència (és a dir, l'aplicació generalitzada i al llarg del temps al lloc de treball d'allò que s'ha après durant les activitats formatives) i per últim, l'avaluació de l'eficàcia d'aquesta formació.

El primer pas fonamental d'aquest procés de formació és l'estudi detallat de les necessitats de qualificació, en aquest cas, del personal d'administració i serveis de la Universitat Jaume I. Encara que semble obvi que la determinació d'allò que es necessita siga el primer pas abans de dur a terme qualsevol acció formativa, en moltes ocasions, els cursos de formació es realitzen sense cap mena d'anàlisi de necessitats, com ja hem comentat abans.

Què és exactament una necessitat de formació? Primerament, s'ha de matisar que, malgrat que l'etiqueta habitual siga aquesta, en realitat hem de parlar de necessitat de competència, perquè allò que necessita la persona, realment, no és formació, sinó assolir un major nivell de competència. La raó de l'extens ús de l'etiqueta de necessitat de

[1] Encara que el terme tècnic és el de formació continua, utilitzarem, al llarg d'aquest document, també el de formació, per ser el terme que més comunament s'utilitza.

formació potser la podem trobar en el fet que, precisament, la formació constitueix una de les eines fonamentals per resoldre les necessitats, encara que no és l'única. Concretament, la necessitat apareix quan hi ha un dèficit d'alguna cosa. En aquest cas, de competència, en comparació amb un referent o un nivell ideal. Si portem aquesta definició al nostre terreny, podem dir que sorgeix la necessitat de competència (o de formació, si ens volem ajustar a l'etiqueta quotidiana), quan el nivell de competència del treballador o de la treballadora és inferior al nivell de competència que exigeix el lloc de treball, per tal de realitzar la tasca o tasques corresponents de forma eficient. Ara bé, quan parlem de necessitats hem de considerar, d'una banda, les competències que es requereixen en el moment actual i d'una altra, les competències que cada família de llocs de treball necessitarà en el futur mediat.

Per tant, per analitzar l'existència de **necessitats de formació o de competència** hem de respondre a tres preguntes:

- Quines són les competències imprescindibles, a curt i mig termini, en el lloc de treball per tal de desenvolupar-lo eficientment?
- De quines competències disposen els treballadors i les treballadores en l'actualitat?
- Quina és la diferència?

Hem parlat de competències, però cal definir què s'entén per **competència**. Malgrat que els estudiosos de la matèria no han arribat a una definició única que s'ajuste als seus distints enfocaments, la majoria d'ells sí que coincideixen en el caràcter més global que el de habilitat d'aquesta. Així, la competència englobaria el conjunt de coneixements, habilitats, actituds i altres característiques personals, moltes voltes no especificades, que possibiliten que la persona duga a terme les tasques pròpies del seu lloc de treball, però també que siga capaç d'afrontar unes altres situacions, menys previsibles, que exigeixen que siguen resoltes satisfactòriament (per a una revisió sobre el terme vegeu Agut i Grau, 2001 i Levy-Leboyer, 1997).

S'han proposat diferents enfocaments per dur a terme el procés d'anàlisi de necessitats de formació (Bee i Bee, 1994; Boydell i Leary, 1996; Hayton, 1990; Herbert i Doverspike, 1990; Nowack, 1991 i Wright i Geroy, 1992, entre altres). Tanmateix, el marc conceptual més generalitzat és el *Model organització – tasques – persona* de McGehee i Thayer (1961, revisat per Goldstein, 1991 i 1993). Aquests últims autors desglossen aquesta anàlisi en tres parts fonamentals: organització, lloc de treball i persona. Si adaptem aquest model al nostre estudi, hem de començar el procés d'anàlisi per l'organització. En aquest nivell, s'ha de vincular la formació amb els objectius estratègics de l'organització, crear un clima favorable a la formació i evitar les possibles restriccions externes i internes a la formació. En segon terme, en el nivell de tasques, s'ha d'examinar el lloc de treball. A partir de les tasques o funcions que s'han de realitzar als llocs de treball, s'especifiquen les

competències que es requereixen per dur-les a terme. Per últim, s'ha d'estudiar quin nivell de competència té la persona (o persones) que ocupen aquests llocs de treball, amb l'objectiu de concloure si, realment, hi ha necessitats de formació o no.

A l'hora d'analitzar les necessitats de formació del PAS, ens basarem en el *Model organització – tasques – persona,* comentat. I, per desenvolupar-lo partirem de la següent informació:

*a) A nivell d'**organització***. Informació documental de caràcter institucional (Pla estratègic de la Universitat Jaume I), perquè la formació ha d'estar integrada en la filosofia que impera en l'àmbit organitzatiu i aquesta està establerta en aquest Pla estratègic. Això s'ha complementat amb la realització d'entrevistes a interlocutors clau (responsables institucionals de la Universitat Jaume I) sobre qüestions referides al desplegament del Pla estratègic i els reptes de futur de la institució.

*b) A nivell de **tasques***. Descripció de les funcions dels diferents llocs de treball i l'anàlisi dels respectius perfils de competències d'aquests.

*c) A nivell de **persona***. Informació obtinguda a través d'enquestes al propi personal d'administració i serveis sobre la formació que s'ha dut ja a terme i la percepció de les persones sobre el seu nivell de competència en les tasques pròpies del lloc de treball que desenvolupen; tant de manera immediata com a més llarg termini. També disposem de les dades de les enquestes realitzades als caps de servei sobre els dèficits formatius del personal dels serveis corresponents.

El resultat de la recollida i anàlisi de tota aquesta informació, s'ha plasmat en la proposta del quart Pla de formació que, a continuació, es presenta. No obstant això, el Pla de formació que, tot seguit, s'exposa ha d'executar-se sense perjudici que, al llarg d'aquest mateix exercici i del següent, les accions del Pla siguen, eventualment, complementades amb unes altres que es puguen dur a terme, si s'estima convenient.

És important tenir en compte que la formació, que ha de ser abordada de manera sistemàtica i no conjuntural, ha de constituir un procés constant, dinàmic i actualitzat, orientat a la consecució de resultats; i s'ha d'integrar i complementar amb la resta de polítiques de personal. Per això, la Universitat Jaume I ha d'abordar, cada vegada de manera més acusada, problemes de tipus qualitatiu, derivats de la necessitat d'adaptar-se als avanços tecnològics i a les noves demandes de la societat. Es necessiten coneixements renovats i l'adaptació de valors i actituds professionals.

En aquest context, la formació ha de ser considerada com una eina fonamental per a l'adequada adaptació als reptes tecnològics i a les demandes de la societat. La formació constitueix un element essencial en l'estratègia de canvi de la Universitat Jaume I, un factor bàsic per millorar la qualitat de l'atenció a l'estudiantat, per facilitar la gestió de la investigació i la comunicació amb la societat, per incrementar la motivació i la integració de les empleades i els empleats públics, i un mecanisme eficaç i indispensable per articular la mobilitat i la promoció. En conseqüència, la formació passa a un primer pla en les prioritats de la Universitat Jaume I.

## 2. OBJECTIUS I PRINCIPIS RECTORS

Els objectius i principis rectors d'aquest quart Pla de formació del personal d'administració i serveis de la Universitat Jaume I (2005-2007) són els que s'exposen a continuació.

### *a)* OBJECTIUS

1. Millorar la qualitat en la prestació del servei que s'ofereix a la comunitat universitària.
2. Adequar les activitats formatives amb les exigències de canvi efectives, que la millora de l'administració comporta, i la utilització de noves tecnologies, fins a l'adaptació d'una nova concepció del servei públic, en el marc dels objectius generals perseguits pels diferents plans de formació.
3. Adequar el contingut i els destinataris i destinatàries de les activitats formatives a les necessitats de l'organització on es presten els serveis.
4. Millorar o perfeccionar realment el personal, tant en els seus coneixements, com en les seues actituds en relació amb el servei públic que presta.
5. Establir una correlació oportuna entre formació, promoció i carrera administrativa del personal.
6. Complir els preceptes estatutaris. Concretament, l'apartat *d)* de l'article 125, que recull com a drets del PAS «rebre la formació necessària per a la seua actualització professional i acadèmica».
7. Atendre al desenvolupament integral de la personal per afavorir les activitats d'oci i temps lliure.

### *b)* PRINCIPIS RECTORS

Els principis rectors fan referència fonamentalment a garantir la qualitat, l'amplitud i la integració.

1. Continuïtat de la formació, de manera que el personal puga planificar cada curs acadèmic amb un calendari que li permeta establir un ordre de prioritats.
2. Participació de les persones interessades en la investigació de les necessitats formatives, en el disseny de la formació i en desenvolupament del Pla.
3. Coordinació de les activitats formatives entre nivells i amb altres activitats externes.
4. Respecte a la iniciativa i la llibertat individual.

## 3. METODOLOGIA

Per dur a terme l'anàlisi de necessitats formatives del personal d'administració i serveis en què es fonamenta el present Pla de formació per a aquest personal, per una banda, s'ha analitzat informació documental de la pròpia institució i, per altra banda, s'han realitzat diverses entrevistes i enquestes. Concretament, s'ha analitzat la següent informació documental:

- El Pla estratègic de la Universitat Jaume I.
- La relació de llocs de treball del PAS de la Universitat Jaume I.

A més, s'han realitzat entrevistes als interlocutors clau i s'han passat enquestes al propi personal de la Universitat.

## 4. ESTRUCTURA I DESCRIPCIÓ DEL PLA DE FORMACIÓ

A partir de la informació recaptada en les entrevistes als interlocutors clau i les enquestes realitzades al propi personal de l'UJI, que s'acaben de comentar en l'apartat anterior, i també tenint en compte el material documental propi de la Universitat, s'ha elaborat el quart Pla de formació del personal d'administració i serveis de la Universitat Jaume I (2005-2007). Aquest Pla de Formació s'ha dissenyat segons els resultats anteriors, però s'hi ha incorporat els **cursos** que veritablement siguen **realistes i realitzables**. Així, el Pla, com a continuació es detalla, s'ha estructurat en tres blocs fonamentals: Formació general comuna, Formació per a col·lectius específics i Formació en competències específiques:

***a)* Formació general comuna:**

Programa 1. Aspectes institucionals.

Programa 2. Formació en qualitat.

Programa 3. Formació en llengües.

Programa 4: Formació en Tecnologies de la Informació i la Comunicació.

Programa 5: Formació per a la prevenció de riscos laborals.

Programa 6: Formació per a la implantació del canvi.

***b)* Formació per a col·lectius específics:**

Programa 7. Formació d'acollida.

Programa 8. Formació per als caps de servei, de secció i de negociat.

Programa 9. Formació per al personal de contacte amb els usuaris.

***c)* Formació en competències específiques:**

Més concretament, el quart Pla de formació del PAS de l'UJI preveu la realització, des de mitjans de 2005 fins el 2007, dels següents cursos:

*a)* **Formació general comuna:**

<u>Programa 1. Aspectes institucionals.</u>

1.1. Aspectes fonamentals del Pla estratègic de l'UJI. El sistema de direcció estratègica.
1.2. Funcionament organitzatiu de l'UJI: Importància de la instauració d'una cultura organitzativa dirigida a la qualitat de servei.
1.3. Relació entre els serveis de l'UJI: com es relaciona el meu servei amb altres serveis de l'UJI o de fora de la Universitat.
1.4. L'Espai Europeu d'Educació Superior.

1.5. El Sistema d'informació de l'UJI.

Programa 2. Formació en qualitat.

2.1. El Sistema de gestió de la qualitat propi.
2.2. Control estadístic, assegurament i gestió de la qualitat.
2.3. El model d'excel·lència EFQM.
2.4. Gestió de processos: redisseny i millora de processos.
2.5. Pla d'imatge i comunicació.
2.6. La marca UJI: utilització, submarques, normalització d'impresos oficials, etc.
2.7. Cercles de qualitat i grups de millora.
2.8. Normes ISO.
2.9. Cartes de servei.

Programa 3. Formació en llengües.

3.1. Redacció de textos.
3.2. Anglès (per nivells i específics: anglès per a Internet, anglès administratiu mitjà i avançat –oral i escrit–, anglès relacionat amb programes europeus, converses telefòniques, etc.).
3.3. Valencià (mitjà i superior).
3.4. Perfeccionament d'una tercera llengua: francès/alemany mitjà i superior.
3.5. Llenguatge administratiu.

Programa 4: Formació en Tecnologies de la Informació i la Comunicació. (És important que els cursos s'organitzen segons les necessitats específiques de cadascun dels serveis).

4.1. Eines de escriptori: MS Office (nivells elemental-mitjà i avançat).
4.2. Eines de escriptori: OpenOffice.
4.4. Altres eines de escriptori: correu, navegadors, MiUJI, etc.
4.5. Aplicacions de gestió de l'e-UJIer@ i la configuració d'aquest.
4.6. Eines de explotació de dades: Discoverer.
4.7. Seguretat, protecció de dades i ús de la firma digital.

Programa 5: Formació per la prevenció de riscos laborals.

5.1. Curs bàsic de prevenció de riscos laborals.
5.2. Factors de risc en oficines.
5.3. Habilitats socials i maneig de conflictes.
5.4. Gestió de l'estrès.
5.5. Cursos específics de prevenció derivats de l'avaluació de riscos realitzada per l'oficina de prevenció.

Programa 6: Formació per a la implantació del canvi.

6.1. Cursos i/o activitats derivades de nous projectes, serveis o iniciatives.

***b)* Formació per a col·lectius específics:**

Programa 7. Formació d'acollida.

7.1. Coneixement de la Universitat Jaume I.

7.2. Funcions del servei i del lloc específic de treball en el marc del funcionament organitzatiu.

A banda d'aquest programa, és molt convenient que aquest col·lectiu reba la formació general comuna referida als aspectes institucionals de l'UJI.

Programa 8. Formació per als caps de servei, secció i negociat.

8.1. Habilitats de direcció i motivació de l'equip de treball.

Programa 9. Formació per al personal de contacte amb els usuaris. especialment dirigit al personal de la Biblioteca, del Servei de Gestió de la Docència i Estudiants i de la Unitat de Suport Educatiu, etc

9.1. Gestió del treball d'atenció al públic.

***c)* Formació en competències específiques segons el servei:**

| | |
|---|---|
| *Programa 1* | 1.1. Tècniques de planificació i avaluació de projectes culturals. |
| *Programa 2* | 2.1. MARC21.<br>2.2. Com ensenyar els recursos electrònics sobre informació científica.<br>2.3. *The Library of Congress Classification.*<br>2.4. Gestió dels documents electrònics.<br>2.5. Els processos tècnics en la Biblioteca Digital. |
| *Programa 3* | 3.1. Curs Bàsic de Voluntariat (Participació ciutadana i voluntariat).<br>3.2. Desenvolupament i cooperació internacional.<br>3.3. Immigració i racisme.<br>3.4. Gestió d'entitats no lucratives. |
| *Programa 4* | 4.1. Estadística I: Tècniques de la recollida i tractament de les mostres.<br>4.2. Estadística: II Anàlisi multivariant.<br>4.3. Construcció i mesura d'indicadors de qualitat.<br>4.4. Gestió per processos. |
| *Programa 5* | 5.1. Documentació administrativa i legislació.<br>5.2. La terminologia en el català actual.<br>5.3. Pràctiques de treball terminològic. |
| *Programa 6* | 6.1. Administració de MS Windows XP.<br>6.2. Qualitat en l'atenció al Client. Help Desk.<br>6.3. Fonaments de xarxes. Xarxa UJInet.<br>6.4. Administració bàsica de sistemes Linux.<br>6.5. Fonaments de seguretat informàtica.<br>6.6. Oracle9i: Database: SQL Tuning Workshop. |
| *Programa 7* | 7.1. Fiscalització de la gestió economicofinancera de les universitats públiques. |

| | |
|---|---|
| | 7.2. Gestió i control de les despeses de personal en les universitats públiques.<br>7.3. Comptabilitat pública avançada.<br>7.4. Gestió i control econòmics de les universitats públiques i aplicació específica a l'UJI. |
| *Programa 8* | 8.1. Sistema Xarxa de Seguretat Social.<br>8.2. Confecció de nòmines. Aplicació e-UJier@GRH.<br>8.3. Discoverer.<br>8.4. Legislació desenvolupament de la LOU, referent al PDI. |
| *Programa 9* | 9.1. Tècniques d'elaboració i presentació d'informes i estadístiques.<br>9.2. Discoverer.<br>9.3. Curs bàsic sobre model relacional i SQL.<br>9.4. Curs bàsic d'estadística.<br>9.5. Curs bàsic d'economia financera<br>9.6. Curs avançat d'estadística. |
| *Programa 10* | 10.1. Discoverer: ferramentes d'explotació de dades.<br>10.2. Metodologia i estadística bàsica, ús del SPSS.<br>10.3. Comunicació intercultural. |
| *Programa 11* | 11.1. Tècniques de negociació.<br>11.2. Discoverer<br>11.3. De la idea al producte.<br>11.4. Disseny i gestió de pàgines web.<br>11.5. Estudis de mercat. |

**Nota important:** alguns serveis han demanat alguns cursos que són similars als sol·licitats per altres serveis. Per aquest motiu, a aquests cursos pot assistir el personal de més d'un servei. No obstant això, és important que el contingut d'aquests cursos s'adapte a les necessitats dels diferents serveis.

***Falta per determinar, per a tots els cursos proposats, les següents dades:**
**Destinataris.**
**Objectius.**
**Continguts.**
**Calendari.**
**Duració.**
**Lloc.**
**Nombre d'alumnes (mínim de deu alumnes per als cursos dels programes 1 i 2).**
**Això tampoc figurava en l'anterior pla de formació**

El contingut fonamental del Pla de formació està constituït pels cursos organitzats internament, impartits per col·laboradors interns o externs a la Universitat Jaume I. La programació que s'ofereix conté les activitats mínimes que s'han de realitzar en el període de vigència del Pla, però s'han de completar amb altres accions a mesura que es detecten

noves necessitats. Aquestes accions les podran proposar els diferents serveis i organitzacions sindicals.

A banda dels tres blocs de formació que preveu el quart Pla de Formació, es poden incloure les jornades d'estudi i les activitats organitzades per diferents estaments de la Universitat. En aquests casos, el procediment d'admissió ha de ser el mateix que per a la formació externa, sempre que les activitats es realitzen dins de la jornada laboral. A més, el Pla de formació preveu també la possibilitat d'assistència del PAS a cursos externs i a altres activitats relacionades amb la formació, que organitzen altres institucions.

Com a criteri general, els cursos destinats a la formació del personal, s'han de realitzat majoritàriament fora de l'horari laboral. No obstant, es podrà rebre fins a un màxim de 40 h de formació dins de l'horari laboral.[2]

L'assistència a cursos sobre competències específiques, que haja segut decidida pels responsables dels serveis o la gerència, es considerarà a tots els efectes com de temps de treball i no computarà dins del crèdit de 40 hores, no mermant el crèdit.

## ASSISTENTS

*a)* PAS. Pot assistir als cursos del Pla de formació tot el personal d'administració i serveis de la Universitat Jaume I, siga quin siga el seu règim jurídic.

- En el cas del personal contractat en alguna de les modalitats següents, la Comissió estudiarà, individualment, les sol·licituds.

* Contracte per a obra o servei determinat.
* Contracte d'interinitat per substituir una baixa per incapacitat temporal, maternitat o comissió de servei de duració inferior a sis mesos.
* Contracte eventual per circumstàncies de producció.
* Funcionària o funcionari interins per substituir una baixa per incapacitat temporal, maternitat o comissió de servei de duració inferior a sis mesos.

- Queden exclosos els becaris i les becàries.

*b)* PDI. Poden assistir als cursos del Pla de formació, de contingut de formació en idiomes i en informàtica. També poden assistir a la resta de cursos, en el supòsit que no s'hagen cobert totes les places previstes amb PAS.

## COMISSIÓ DE FORMACIÓ

President: la vicerectora o el vicerector de Qualitat Educativa i Harmonització Europea.

Secretari: el cap del Servei de Recursos Humans.

Vocals: un representant de cada sindicat.

La Comissió de Formació tindrà les següents funcions:

*a)* Assessorar en les matèries relacionades amb l'activitat formativa.

*b)* Participar en el procés selectiu de les persones aspirants.

*c)* Coordinar l'activitat formativa que es duga a terme en la Universitat Jaume I.

[2] Vore acord Administració-Centrals Sindicals de 6 de Febrer de 1995. DOGV 10/2/95

*d)* Informar sobre les propostes de programes i activitats formatives presentades, participar en la investigació de les necessitats formatives i en el disseny de la formació.

*e)* Elaborar, anualment, la memòria de les activitats formatives realitzades.

*f)* Informar de tots aquells assumptes propis de la seua competència que la Mesa Negociadora crega necessari sotmetre a la consideració d'aquesta.

*g)* Decidir, en última instància, la resolució de qualsevol tipus de problema que puga sorgir (excés de demanda, etc.).

## CRITERIS DE SELECCIÓ

Per seleccionar les persones aspirants s'ha de tindre en compte la relació del curs amb el lloc de treball, la promoció i carrera administrativa i el nombre de cursos realitzats, amb un criteri equitatiu i la igualtat d'oportunitats entre el personal.

El mecanisme i els criteris generals per accedir als cursos de formació interna són els següents:

**1.** El Servei de Recursos Humans ha d'informar dels diferents cursos organitzats.

**2.** El personal que estiga interessat en algun curs ha d'emplenar l'imprès de sol·licitud per a cada curs en què vulga participar, on ha d'argumentar les raons del seu interès per assistir-hi.

**3.** Si hi ha més sol·licituds que places, les sol·licituds s'han de prioritzar pel Servei de Recursos Humans, d'acord amb els criteris següents:

1. Relació directa del curs amb el lloc de treball.
2. Afinitat del curs amb el lloc de treball.
3. No haver participat en cursos de l'UJI, de contingut semblant.
4. Antiguitat.
5. Necessitats del servei.

**4.** El Servei de Recursos Humans ha de confirmar a les persones sol·licitants la seua admissió al curs. Així mateix, ho ha de comunicar a les persones responsables del servei o de la unitat per poder planificar-hi el treball.

**5.** Una vegada s'ha presentat la sol·licitud per realitzar un curs i s'ha admès, es considera que l'assistència és obligatòria, excepte que es renuncie abans de 48 hores de l'inici.

**6.** Les vacants produïdes es cobriran amb la següent persona de la llista de sol·licitants.

**7.** El Servei de Recursos Humans, juntament amb el vicerectorat competent, pot decidir la suspensió d'un curs si el nombre de persones assistents no és suficient per garantir-ne l'eficàcia.

## EMISSIÓ DE CERTIFICATS

La participació en els cursos del Pla de formació, impartits per la Universitat, tant amb fons propis, com de formació contínua, donarà dret a l'obtenció del corresponent

certificat d'aprofitament, que s'expedirà quan s'haja assistit, com a mínim, al 80% de les hores lectives i se supere l'examen corresponent, segon el cas.

No obstant, en cada convocatòria de curs s'establirà una matrícula lliure, en la qual la persona interessada ha d'especificar prèviament que assistirà únicament a la prova final. El nombre màxim de sol·licituds admeses en aquesta modalitat no pot ser superior al 20% del nombre d'assistents al curs.

## FORMACIÓ EXTERNA

La Universitat Jaume I pot enviar el personal a cursos, seminaris, taules redones o congressos de la seua especialitat i treball específic, quan de l'assistència a aquesta formació se'n puguen derivar beneficis per als serveis.

Els serveis que, eventualment, puguen necessitar cursos de formació externa, per iniciativa pròpia, han de fer una previsió en el pressupost anual de la unitat, per cobrir les possibles necessitats no cobertes totalment pel pressupost del Pla de formació.

El personal d'administració i serveis de la Universitat Jaume I de Castelló ha de realitzar els cursos de **capacitació professional o de reciclatge per a l'adaptació al seu lloc de treball** que determine la Universitat, siguen interns o externs.

El personal que haja realitzat cursos específics de cost elevat per a la Universitat ha d'assumir un compromís de major permanència temporal en l'àrea relacionada.

Tot el personal inclòs en l'àmbit d'aplicació del present Pla de formació ha d'informar al Servei de Recursos Humans dels cursos de formació externa impartits i/o rebuts, amb independència que aquests formen part del Pla o hagen estat subvencionats per la Universitat, amb la finalitat d'incorporar aquesta informació a l'expedient personal, a fi que la Universitat tinga constància de tota la formació rebuda pel seu personal.

Dins de la política de normalització lingüística, la Universitat ha de garantir que, en la formació dels empleats públics, es tendisca a impartir els cursos en valencià.

## AVALUACIÓ

Un aspecte fonamental en qualsevol acció formativa és **l'avaluació** en el sentit més ampli d'aquesta. L'avaluació de la formació és l'obtenció i anàlisi sistemàtic de dades sobre l'èxit de qualsevol programa formatiu. Com podem saber si un programa formatiu ha sigut realment efectiu si no l'avaluen l'eficàcia d'aquest?

El marc conceptual més estès sobre quins criteris han de preveure's en l'avaluació de la formació segueix sent el model de quatre nivells de Kirkpatrick (1976, 1977). Aquests quatre nivells són: les *reaccions* (satisfacció i valoració general de la formació), l'*aprenentatge* (canvis cognitius, afectius i conductuals com a conseqüència de l'aprenentatge durant les sessions formatives), les *conductes* (en quina mesura les competències apreses es transfereixen al lloc de treball i es generalitzen a totes les situacions laborals) i els *resultats organitzatius* (impacte positiu de la formació en la productivitat organitzativa). Una activitat formativa resulta veritablement eficient quan en l'àmbit organitzatiu es produeixen efectes positius demostrables com a conseqüència de la

formació. En considerar aquests criteris, resulta essencial que els cursos que ací es proposen s'avaluen tenint-los en compte. Habitualment, els cursos de formació s'avaluen en preguntar l'alumnat sols si els ha agradat el curs i el professorat. Això és insuficient. Per aquesta raó, és important que, de manera progressiva, s'avaluen també els altres tres criteris, que són els que demostren realment que una acció formativa ha sigut eficient.

Com s'explica en el procediment de formació del Sistema de gestió de la qualitat, és important descriure com s'han d'avaluar els cursos i el professorat, certificar l'assistència, l'aprofitament de la formació i la docència i la justificació dels pagaments.

S'ha d'informar el professorat dels diferents cursos de formació, abans del començament del curs, de l'obligatorietat de realitzar una avaluació objectiva del curs, siga mitjançant la realització d'una prova final, siga mitjançant un mètode d'avaluació continuada. A més, en aquest tipus de formació s'ha de portar a terme una avaluació del curs, tant per part de les persones assistents, com per part del professorat que l'impartisca; i s'ha de realitzar, posteriorment, una anàlisi del grau d'utilitat i aplicació de cada curs en els llocs de treball respectius.

En els cursos de formació externa i en els que hi haja una aportació econòmica de la Universitat, les persones que assistisquen al curs han de presentar, davant el cap del servei corresponent, l'avaluació del curs que han realitzat.

Tota aquesta informació recollida ens ha de servir per marcar els objectius dels pròxims plans de formació, que han de tindre en compte no sols les necessitats del moment, sinó també tots els suggeriments que s'hagen recollit durant el període de vigència d'aquest Pla de formació. Així mateix, s'han de considerar els resultats de les avaluacions en cada curs, ja que aquests resultats poden fer reconsiderar els objectius, les metodologies, etc. del curs o fins i tot la necessitat i/o possibilitat d'impartir aquest.

Les sol·licituds d'ajuda econòmica o de beques per a cursos de formació individual reglada (graduat escolar, formació professional, universitat, etc.), s'han de tramitar segons el procediment que s'estableix en les convocatòries anuals d'ajudes socials i s'han de concedir a càrrec del crèdit consignat amb aquesta finalitat.

## 5. RECOMANACIONS

- √ Els cursos de formació cal que es dissenyen i s'impartisquen tenint en compte que l'objectiu últim d'aquests és la **capacitació professional i el reciclatge per a l'adaptació present i futura (a mig termini) al lloc de treball.**

- √ **La formació** no ha de tindre un caràcter puntual, improvisat, sinó que **ha d'estar perfectament planificada**. Aquesta planificació cal que comence per una adequada anàlisi de necessitats de formació. A més, aquesta formació s'ha d'impartir de forma continuada, quan canvien les funcions del lloc de treball o s'hi introduïsquen innovacions tecnològiques.

- √ Els cursos de formació s'han de dur a terme quan la persona no dispose del nivell de competència suficient per desenvolupar eficientment les tasques pròpies del lloc de treball i, en conseqüència, **s'hagen detectat necessitats** i, a més, s'haja decidit que la formació és la millor solució per assolir el nivell de competència exigida.

- √ Els **cursos de formació** que s'impartisquen han de **ser realistes i realitzables**.

- √ L'objectiu no ha de ser tant assistir a molts cursos de formació sinó, en realitat, **seleccionar bé els cursos als quals s'assistirà, i tenir en compte que realment es necessiten** per desenvolupar millor les funcions del lloc del treball.

- √ Les activitats formatives s'han de dissenyar tenint en compte les **necessitats i característiques específiques de l'alumnat**.

- √ Cal **considerar la motivació i l'autoeficàcia de les persones assistents**, per afavorir l'aprenentatge i la transferència.

- √ Es pot concloure que una activitat formativa és veritablement efectiva, quan obté resultats positius al **mesurar els quatre criteris fonamentals d'avaluació de la formació**, com ara, les reaccions, l'aprenentatge, les conductes i els resultats organitzatius.

- √ Cal que la Universitat Jaume I oferisca, de manera progressiva al PAS, la possibilitat de **rebre formació de manera virtual**, és a dir, a través de la xarxa. En nombrosos àmbits, cada vegada més, la formació té un caràcter menys presencial i molt més virtual.

## 6. CONCLUSIONS

El present document recull el quart Pla de formació del personal d'administració i serveis de la Universitat Jaume I (2005-2007) i suposa una continuació del pla formatiu desenvolupat durant el bienni 2002-2004, però parteix de les necessitats formatives d'aquest personal.

A l'hora d'analitzar aquestes necessitats ens hem basat en el *Model organització – tasques – persona*, que suposa recaptar informació sobre aquests tres àmbits. Per dur-lo a terme, per una banda, s'ha analitzat informació documental de la pròpia institució (el Pla estratègic de la Universitat Jaume I) i per, altra banda, s'han realitzat diverses entrevistes a interlocutors clau de la Universitat, i també enquestes al mateix personal d'administració i serveis i als caps de servei.

El resultat de la recollida i anàlisi de tota aquesta informació, s'ha plasmat en la proposta del quart Pla de Formació (2005-2007). Aquest pla s'ha estructurat en tres blocs fonamentals: formació general comuna, formació per a col·lectius específics i formació en competències específiques segons el servei, incloent-hi cadascun d'aquests diferents programes, que són els següents:

***a)* Formació general comuna:**

Programa 1. Aspectes institucionals.
Programa 2. Formació en qualitat.
Programa 3. Formació en llengües.
Programa 4: Formació en Tecnologies de la Informació i la Comunicació.
Programa 5: Prevenció de riscos laborals.
Programa 6: Formació per a la implantació del canvi.

***b)* Formació per a col·lectius específics:**

Programa 7. Formació d'acollida.
Programa 8. Formació per als caps de servei, secció i negociat.
Programa 9. Formació per al personal de contacte amb els usuaris.

***c)* Formació en competències específiques segons el servei**.

En definitiva, les accions formatives que ací es proposen tenen com a objectiu la capacitació professional i el reciclatge del personal d'administració i serveis per a l'adaptació present i futura (a mig termini) al lloc de treball. A més, aquests cursos han de ser realistes i realitzables, han d'estar basats en els veritables dèficits, no han de tindre un caràcter obligatori, s'han d'adaptar a les característiques de l'alumnat i s'ha d'avaluar-ne l'eficàcia.