

PA02 – Proceso de formación del Personal de Administración y Servicio

1. Objeto

Definir la sistemática de detección de necesidades, planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de la formación del Personal de Administración y Servicios (PAS) de VEUS, con el fin de garantizar su desarrollo profesional, la calidad de la gestión administrativa y académica, y la mejora continua, en coherencia con la política institucional de la UAO CEU y los criterios de AQU Catalunya.

2. Alcance

Este proceso se aplica a:

- Todo el PAS de VEUS con dedicación completa o parcial.
- Las actividades de formación en gestión académica, administrativa, de calidad y de servicios al estudiante.
- Programas de actualización en competencias digitales y atención al usuario.
- Actividades organizadas por VEUS, la UAO CEU o entidades externas.

2.1 Grupos de interés y cauces de participación

- PAS: beneficiarios de las acciones formativas.
- Dirección Académica VEUS: detecta necesidades y valida el plan de formación.
- Responsable de Calidad VEUS: coordina el registro de evidencias y el seguimiento.
- UAO CEU: integra las acciones de formación en el marco institucional.
- CIC: supervisa el seguimiento de la formación en el SGIC.

3. Referencias / Normativa

- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (LOSU).
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, sobre la organización de las enseñanzas universitarias.
- Estatuto del PAS de la UAO CEU.

- Manual SGIC VEUS.
- Plan estratégico de formación del PAS de la UAO CEU.

4. Definiciones

- PAS: Personal de Administración y Servicios de VEUS.
- Formación en gestión académica: capacitación en normativas y procedimientos administrativos universitarios.
- Formación en competencias digitales: capacitación en el uso de aplicaciones y sistemas informáticos.
- Formación en atención al estudiante: desarrollo de habilidades de comunicación y servicio.
- Plan de formación: documento anual que recoge la oferta de acciones formativas para el PAS.

5. Desarrollo

El proceso de formación del PAS en VEUS se desarrolla en las siguientes fases:

1. Detección de necesidades:
 - a. Encuestas a PAS y Dirección Académica.
 - b. Revisión de incidencias y propuestas de mejora en procesos administrativos.
2. Planificación:
 - a. Elaboración del plan anual de formación por la Dirección Académica.
 - b. Validación por CIC.
 - c. Aprobación por Consejo de Gobierno UAO CEU.
3. Ejecución:
 - a. Organización de cursos, talleres y seminarios internos o externos.
 - b. Difusión de la oferta formativa al PAS.
 - c. Registro de participación.
4. Evaluación:
 - a. Encuestas de satisfacción tras cada acción formativa.
 - b. Valoración del impacto en la mejora de procesos administrativos.
5. Mejora continua:
 - a. Análisis de resultados por CIC.
 - b. Incorporación de propuestas en el plan de formación siguiente.

6. Seguimiento y Medición

Indicadores de seguimiento:

- Número de acciones formativas realizadas por curso académico.
- Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación.
- Nivel de satisfacción del PAS con la formación recibida.
- Evidencias de impacto en la mejora de procesos administrativos.
- Número de incidencias resueltas tras formación específica.

7. Archivo

Registros a conservar:

- Planes anuales de formación.
- Listados de participación en acciones formativas.
- Encuestas de satisfacción.
- Informes de seguimiento y propuestas de mejora.

El soporte será digital, con custodia de Dirección Académica y Responsable de Calidad VEUS.

8. Responsabilidades

- Dirección Académica VEUS: elabora el plan de formación y valida acciones.
- PAS: participa activamente en las acciones formativas.
- Responsable de Calidad VEUS: custodia evidencias y coordina indicadores.
- CIC: supervisa y valida propuestas de mejora.
- Consejo de Gobierno UAO CEU: aprueban los planes de formación.

9. Diagrama de Flujo

