

PA10 – Proceso de evaluación del Personal Administrativo y Servicios (PAS)

1. Objeto

Definir la sistemática de evaluación del Personal de Administración y Servicios (PAS) de VEUS, con el fin de valorar su desempeño en la gestión académica, administrativa y de servicios, identificar fortalezas y áreas de mejora, y garantizar la calidad de los procesos de apoyo, en línea 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.
- La evaluación de la actividad administrativa, de gestión y de servicios.
- La integración de resultados en los planes de mejora institucional.
- La retroalimentación al personal para su desarrollo profesional.

2.1 Grupos de interés y cauces de participación

- PAS: objeto de evaluación y beneficiarios del feedback.
- Estudiantes: aportan información sobre la calidad de los servicios recibidos.
- PDI: aporta información sobre el apoyo recibido en docencia e investigación.
- Dirección Académica VEUS: coordina y valida el proceso.
- Responsable de Calidad VEUS: registra evidencias y elabora informes.
- CIC: supervisa la implantación y resultados del proceso.
- UAO CEU: integra la información en la política de recursos humanos institucional.

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.
- Normativa interna de evaluación del PAS de la UAO CEU.
- Manual SGIC.

4. Definiciones

- Evaluación del desempeño: proceso mediante el cual se valora la actuación del PAS en el desarrollo de sus funciones.
- Retroalimentación (feedback): comunicación de resultados de evaluación al PAS.
- Encuesta de satisfacción: instrumento de opinión de estudiantes y PDI sobre el apoyo recibido.
- Plan de mejora individual: conjunto de acciones derivadas de la evaluación del PAS.
- Plan institucional de mejora: acciones derivadas del análisis global de resultados.

5. Desarrollo

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

1. Planificación:
 - a. Definición anual de criterios e indicadores de evaluación.
 - b. Validación por la Dirección Académica y CIC.
2. Recogida de información:
 - a. Encuestas de satisfacción de estudiantes y PDI sobre servicios.
 - b. Informes de actividad y desempeño del PAS.
3. Evaluación:
 - a. Análisis de resultados por la Dirección Académica.
 - b. Elaboración de un informe individuales y colectivos.
4. Comunicación de resultados:
 - a. Presentación de resultados a cada persona evaluada.
 - b. Establecimiento de planes de mejora individuales cuando proceda.
5. Incorporación en planes institucionales:
 - a. Síntesis de resultados para informes globales.
 - b. Inclusión en planes de mejora del SGIC.

6. Seguimiento y Medición

Indicadores de seguimiento:

- Porcentaje de PAS evaluado anualmente.
- Nivel de satisfacción de estudiantes con los servicios.
- Nivel de satisfacción del PDI con el apoyo recibido.
- Número de planes de mejora individuales implantados.
- Número de incidencias resueltas tras evaluaciones específicas.

7. Archivo

Registros a conservar:

- Informes de evaluación individual y colectiva del PAS.
- Encuestas de satisfacción de estudiantes y PDI.
- Planes de mejora individuales e institucionales.

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

8. Responsabilidades

- Dirección Académica VEUS: coordina la evaluación y comunica resultados.
- Responsable de Calidad VEUS: recopila evidencias, elabora informes y custodia registros.
- PAS: aporta información, participa en la evaluación y aplica planes de mejora.
- Estudiantes y PDI: participan en encuestas de satisfacción.
- CIC: valida la coherencia y resultados del proceso.
- UAO CEU: integra resultados en la política institucional de recursos humanos.

9. Diagrama de Flujo

