

P6-3. Procedimiento para la recogida de la opinión del PAS sobre su satisfacción con el programa formativo de la titulación

Curso académico 2011-2012

Fechas: Mayo y Junio 2012

Unidad Responsable: FACULTAD DE DERECHO

Persona Responsable: Técnico de organización y calidad

Destinatario: Área de Calidad y Comisión de Calidad del Centro

Resumen: Informe sobre el procedimiento de recogida de información sobre la opinión de la satisfacción del PAS con el programa formativo y resultados obtenidos.

INFORME SOBRE LA REALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO P6-3 PROCEDIMIENTO PARA LA RECOGIDA DE LA OPINIÓN DEL PAS SOBRE SU SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA FORMATIVO DE LA TITULACIÓN.

Procedimiento del Manual SGIC: P6-3 Obtención de información sobre la opinión del Pas sobre su satisfacción con el programa formativo.

Introducción:

La implantación y desarrollo del Sistema de Garantía Interno de Calidad de la Universidad de Cantabria define dentro de su capítulo 6 Satisfacción con el Programa Formativo, procedimientos concretos para conocer la opinión de los diferentes agentes vinculados a las titulaciones en relación con los procesos que se llevan a cabo en las mismas, así como para analizar los resultados obtenidos y su posible uso para la mejora de la calidad de las titulaciones.

Se consideran agentes vinculados: Estudiantes, Personal docente e investigador y Personal de administración y servicios. La encuesta objeto de este informe se ha realizado al personal de administración y servicios, considerando aquel personal que desempeña sus tareas en el centro y que está vinculado con las titulaciones impartidas.

Los aspectos relacionados con las titulaciones sobre los que se pretende pulsar su opinión son:

- Plan de estudios y estructura
- Organización de la enseñanza
- Instalaciones e infraestructuras
- Proceso de enseñanza-aprendizaje
- Acceso y atención a los estudiantes
- Aspectos generales de la titulación

Metodología empleada:

El procedimiento se diseñó de forma que se llevara a cabo en forma de entrevista personal individualizada, respetando en todo caso la confidencialidad de los datos revelados y el anonimato de los encuestados. La entrevista la realizó el Técnico de Organización y Calidad asignado al Centro, realizándolo conforme al cuestionario P6-3-1 del Manual general de procedimientos del SGIC, anotando tanto la valoración personal del entrevistado como los comentarios que hiciese al respecto de cada uno de los ítems.

Sin embargo, dado que el formato de entrevista no garantizaba el anonimato de los encuestados, se reservaron ciertos datos en el momento de realización de la encuesta.

A modo de resumen, las características más importantes de este formato son:

1. La encuesta fue dirigida a los miembros del PAS cuyo servicio estuviera relacionado con la titulación, solicitando recabar la opinión entre los siguientes colectivos:
 - Personal de Secretaría: Todo el PAS de la Secretaría del Centro.
 - Administrador/a del Centro.
 - Personal de la Biblioteca. Encuestas conjuntas con la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
 - Personal de Conserjería.
 - Técnico/a de Informática. Encuesta conjunta con la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
 - Personal de Administración de los Departamentos del Centro.

2. La encuesta se realiza en un formulario en papel (cuestionario P6-3-1), único para toda la Universidad, recogido de forma anónima y confidencial.
3. El Técnico de Organización y Calidad asignado al Centro fue el responsable de gestionar la realización de la encuesta.
4. Los resultados de las encuestas del PAS se analizarán cada cuatro años tanto en el Área de Calidad de la UC como en las Comisiones de Calidad de las Titulaciones, como fuente de información relevante para el diseño de acciones correctoras.

Modelo de Encuesta: P6-3-1 Encuesta de satisfacción con el programa formativo del Personal de Administración y Servicios

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Sexo	
Hombre.	
Mujer.	

Situación laboral	
Personal fijo.	
Personal no fijo.	

Servicio donde trabaja	
Secretaría del Centro.	
Secretaría de Departamento.	
Conserjería.	
Biblioteca.	
Laboratorios.	
Técnico Informática.	
Otros.	

Edad	
Menos de 25 años.	
Entre 25 y 35 años.	
Entre 36 y 45 años.	
Entre 46 y 55 años.	
Más de 55 años.	

Antigüedad en la UC	
Menos de 1 año.	
Entre 1 y 5 años.	
Entre 6 y 10 años.	
Entre 10 y 15 años.	
Más de 20 años.	

CENTRO: FACULTAD DE DERECHO

- El tratamiento estadístico de las respuestas **garantiza la absoluta confidencialidad de sus opiniones**.
- Valore según la escala que se define abajo los distintos aspectos que aparecen en la siguiente tabla.
- En la última parte del informe se debe describir su valoración personal, especialmente en el caso de aquellos aspectos que hayan resultado insatisfactorios o muy insatisfactorios.

ÍTEMS	Totalmente en desacuerdo				Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	
1 Dispongo de información sobre la titulación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Es fácil localizar información en la web del Centro.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Tengo conocimiento suficiente sobre la estructura de gestión y administración de la titulación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 La comunicación con los responsables académicos de los servicios es buena y fluida (Decano-Director del Centro, Director del Departamento, etc.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 La comunicación con los usuarios del servicio que presto es buena y fluida (profesores, alumnos, otros PAS, etc.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 El trato recibido de la dirección es apropiado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 El trato recibido de los profesores de la titulación es apropiado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 El trato recibido de los estudiantes es apropiado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 Las tareas que realizo se adecúan a las características de mi puesto de trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 El puesto de trabajo se adecúa a mi capacidad profesional.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 Considero adecuado el programa de formación que lleva a cabo la UC para facilitar el desempeño de mis funciones en la titulación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12 Considero adecuado el conocimiento que tienen profesores y estudiantes sobre las funciones que desempeño en el servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13 Los recursos aportados por el centro para el desempeño de mis funciones en la titulación son apropiados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14 Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15 Se presta la atención necesaria a las sugerencias que hace el PAS del Centro.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16 Se reconocen los esfuerzos de las personas que se involucran en la mejora.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17 Considero bueno el funcionamiento general de mi Unidad o Servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VALORACIONES PERSONALES.

Señale los aspectos que considere relevantes y las propuestas de mejora que considere necesarias.

ASPECTOS DESTACABLES
PROPUESTAS DE MEJORA

Desarrollo de las encuestas

Las encuestas se desarrollaron a finales del mes de mayo y principios de junio de 2012, entre aquellos miembros del PAS que consintieron su realización.

Valoración de los resultados

Tabla 1. Promedio de resultados por ítems.

ÍTEM 1	ÍTEM 2	ÍTEM 3	ÍTEM 4	ÍTEM 5	ÍTEM 6	ÍTEM 7	ÍTEM 8	ÍTEM 9	ÍTEM 10	ÍTEM 11	ÍTEM 12	ÍTEM 13	ÍTEM 14	ÍTEM 15	ÍTEM 16	ÍTEM 17
5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	2	5
5	3	4	5	5	5	5	4	5	3	3	4	5	4	3	2	5
	3		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3		4	4	4	4	4	4		2	3	4	3	2	2	4
4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5
4,25	3	3,667	4,4	4,6	4,6	4,6	4,4	4,6	4,25	3,4	3,8	4,4	4	3	2,6	4,6

Cabe señalar que se excluyó el ítem 14 *Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora* del análisis final de resultados, a nivel de la UC, ya que su redacción dio lugar a equívocos en su interpretación por parte de los encuestados. En este sentido, se propone revisar su redacción.

Tabla 2. Porcentaje de participación

El porcentaje fue más bajo que el de la media de la UC, constando 5 encuestas de 12 posibles, lo cual supone poco más del 40%, alejado del promedio de la UC (69,34%).

Si bien las encuestas del personal de Biblioteca no se computan en este registro al haber sido contabilizado el personal para la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

Aspectos Destacables:

En relación con los programas de formación (cursos), se considera necesario aquilatar los plazos de realización para que no se impartan de forma tardía (por ejemplo, curso sobre un determinado procedimiento académico o normativa que sea realizado de forma anterior a su puesta en práctica en el desempeño diario o al vencimiento del plazo del procedimiento determinado).

Se valora como muy útil la posibilidad de acceder al conocimiento del trabajo que realizan otros compañeros/as, en el sentido que aportaría una visión global del funcionamiento de la Universidad, y ayudaría a comprender mejor el funcionamiento de los procesos en ella integrados.

Propuestas de mejora:

Aplicaciones informáticas de gestión: Intentar desarrollar un mejor aprovechamiento de los mismos, e implementar más aplicaciones de gestión en la secretaría virtual, a poder ser.

Web de la Facultad de Derecho: Mejorar su localización en el contexto del entorno virtual de la UC. Integrar en la misma normativa lo más actualizada posible, así como procedimientos e instancias normalizadas de uso frecuente por parte del alumnado. Mejorar las búsquedas.

Cursos de Idiomas del CIUC: Mantener la calidad de los cursos enfocados al PAS

Formación: profundizar en el conocimiento de las necesidades específicas de formación de cada colectivo, adecuándolo a su horario de trabajo. En general, aumentar la intensidad en la frecuencia de los cursos ofertados.

Personal Laboral: Procurar impulsar medidas como la funcionarización voluntaria y fomentar los concursos de puestos de trabajo.

Coordinación de las distintas actividades y cursos pertenecientes a diversas entidades externas al centro, en particular las desarrolladas en el Cefont, Sala Gómez Laá y Aula Aranzadi.

Información en la Web: dar a conocer al PAS la existencia y contenido de la página web MONITOR, con la que se facilita la información más destacada relacionada con cada titulación en concreto.

Atención a las demandas del PAS: establecer cauces de diálogo flexibles y tratar de resolver las peticiones y argumentar las causas en caso que alguna solicitud no pueda ser atendida.