

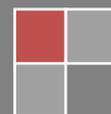
2013



INFORME SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL PAS DE LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA

CON DESTINO EN ALGUNO DE LOS
CENTROS PROPIOS DE LA INSTITUCIÓN

FECHA DE APROBACIÓN DEL INFORME: 29/01/2013



Título del Informe:

INFORME SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA DESTINADO EN LOS CENTROS

Fecha de aprobación:

29/01/2013

Unidad Responsable:

ÁREA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA

Elaboración:

PEDRO GIL SOPEÑA (TÉCNICO DE ORGANIZACIÓN Y CALIDAD)

Obtención de la Información:

INFORMACIÓN OBTENIDA POR LOS TÉCNICOS DE ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA

Destinatario:

INFORME PÚBLICO

Resumen:

La Universidad de Cantabria cuenta con un Sistema de Garantía Interno de Calidad que pretende asegurar que los objetivos propuestos en la definición de los títulos se cumplan, así como recoger y analizar información con el fin de formular propuestas de mejora que ayuden a perfeccionar las titulaciones impartidas por esta institución.

La información es recogida de todos los colectivos involucrados con el programa formativo, Estudiantes, Personal Docente e Investigador y Personal de Administración y Servicios. El presente informe recoge, a nivel de toda la Universidad, la opinión de este último colectivo con destino en alguno de los once Centros propios de la Universidad.

INDICE:

Exposición de motivos	3
Metodología de estudio	5
Modelo de encuesta	6
Participación	8
Análisis de participación	10
Resultados obtenidos	11
Tabla de resultados	12
Análisis de resultados	14
- Formación	16
- Información, Comunicación y Coordinación	20
- Optimización de recursos	25
Conclusiones	27
Informes sobre la satisfacción del PAS de los Centros	28

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La puesta en marcha de los nuevos títulos oficiales, acordes al RD 1393/2007 que establece la adaptación del sistema universitario español al Espacio Europeo de Educación Superior, lleva consigo la implantación de un Sistema de Garantía de Calidad cuya misión es permitir el análisis y seguimiento de los objetivos propuestos en la definición del Título, y que determinará que dicho título pueda acreditarse como título oficial.

El Sistema de Garantía Interno de Calidad de la Universidad de Cantabria (a partir de ahora SGIC) define, dentro de su capítulo 6 *Satisfacción con el Programa Formativo*, procedimientos 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 su análisis y utilización para la mejora de la calidad de los títulos.

Se consideran agentes vinculados a las titulaciones los siguientes:

- Estudiantes
- Personal Docente e Investigador
- Personal de Administración y Servicios

Se considera imprescindible tratar los siguientes aspectos:

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

Dentro de este marco se ha realizado una encuesta de opinión orientada al grupo de interés formado por el Personal de Administración y Servicios que desempeña sus tareas en los diferentes Centros de la Universidad y que se consideran estrechamente vinculados con las titulaciones impartidas, en tanto que sus labores están afectadas y afectan al desarrollo de los programas formativos.

En un primer momento tres Centros de la Universidad, la Escuela Politécnica de Ingeniería de Minas y Energía, la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales y la Facultad de Filosofía y Letras, llevaron a cabo una prueba piloto con el fin de analizar el funcionamiento del proceso y

depurar posibles deficiencias. Esta primera fase se desarrolló durante los meses de octubre y noviembre de 2011 y dados los buenos resultados que se alcanzaron de participación e información obtenida, durante el mes de mayo de 2012, a la conclusión del periodo lectivo y antes del comienzo de los exámenes, se lanzó al resto de Centros.

METODOLOGÍA DE ESTUDIO

El procedimiento planteado para la obtención de la opinión del PAS se lleva a cabo en forma de entrevista personal individualizada, respetando en todo caso la confidencialidad de los datos revelados y el anonimato de las personas encuestadas.

La entrevista es realizada en cada Centro por el Técnico de Organización y Calidad asignado a dicho Centro y conducida en base al cuestionario P6-3-1 del Manual General de Procedimientos del SGIC, anotando tanto la valoración personal del entrevistado como los comentarios que se hagan al respecto de cada ítem. De esta forma se favorece no sólo la participación sino también la información aportada.

En todos los Centros se ha llevado a cabo de esta forma excepto en la Escuela de Industriales, donde el PAS ha expresado cierto recelo por esta metodología alegando que no se garantizaba el anonimato de los encuestados. Se ha optado por recoger los formularios mediante una urna instalada en el hall de la Escuela.

Las opiniones de los encuestados se valoran de acuerdo a la siguiente escala: 1 – *Totalmente en desacuerdo*, a 5 – *Totalmente de acuerdo* con la afirmación formulada, pudiendo quedar la respuesta en blanco en aquellos casos en los que se carezca de criterios suficientes para valorar un ítem.

La encuesta se realizará cada cuatro años y los resultados serán analizados como fuente de información para la puesta en marcha de acciones de mejora, tanto por el Área de Calidad de la UC de forma global, como por las Comisiones de Calidad de los Centros de forma particular.

Además de este informe global de la Universidad, cada Centro elabora su propio informe que es publicado junto con el Informe Final de SGIC.

Se ha excluido el ítem 14 del análisis final de resultados debido a que la redacción actual del mismo y el sentido de las respuestas han dado lugar a equívocos en la interpretación que de él han hecho los encuestados.

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

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:

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

VALORACIONES PERSONALES

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

ASPECTOS DESTACABLES

PROPUESTAS DE MEJORA

PARTICIPACIÓN

Según la información disponible, el total de Personal de Administración y Servicios adscrito a los Centros asciende a un total de 287 personas. La muestra de este estudio lo componen el total de personal con destino en los once Centros propios de la Universidad de Cantabria.

Se ha considerado para este estudio la siguiente agrupación del personal:

Tabla 1. Agrupación por colectivos.

AGRUPACIÓN POR COLECTIVOS DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	
COLECTIVO	PERSONAL QUE LO INTEGRA
ADMINC - Administración de Centro	Administrador/a de Centro, Personal de Secretaría y Secretaría de Dirección
ADMIND - Administración de Departamento	Administrador/a de Departamento, Administrativos de Departamento e Informáticos de los Departamentos
BIBL - Biblioteca	Personal de Biblioteca
CONS - Conserjería	Personal de Conserjería
TLAB - Técnicos/as de Laboratorio	Técnicos/as de Laboratorio
TINF - Técnicos/as Informáticos	Técnico/a de Informática del Centro
REPRO - Reprografía	Personal de Reprografía
OTROS	Técnicos/as de Organización y Calidad, Personal de Mantenimiento y cualquier otro no incluido en las categorías anteriores

A continuación se detalla el estudio de participación en las encuestas a nivel general de toda la Universidad, por colectivo y por Centro.

Tabla 2. Participación del PAS en la encuesta.

		TOTAL PERSONAS	TOTAL PARTICIPANTES	PARTICIPACIÓN
UC	GLOBAL	287	199	69,34%
COLECTIVO	ADMINC	46	33	71,74%
	ADMIND	51	37	72,55%
	BIBL	46	36	78,26%
	CONS	45	31	68,89%

	TLAB	63	35	55,56%
	TINF	8	7	87,50%
	REPRO	12	7	58,33%
	OTROS	16	13	81,25%
	TOTAL	287	199	69,34%

CENTRO	CAMINOS	46	40	86,96%
	CIENCIAS	31	31	100,00%
	DERECHO	12	5	41,67%
	ECONÓMICAS	26	19	73,08%
	EDUCACIÓN	12	9	75,00%
	ENFERMERÍA	11	11	100,00%
	MEDICINA	47	23	48,94%
	FILOSOFÍA Y LETRAS	30	27	90,00%
	MINAS	13	11	84,62%
	INDUSTRIALES	43	15	34,88%
	NÁUTICA	16	8	50,00%
	TOTAL	287	199	69,34%

- *En el caso de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales que comparten el personal de biblioteca y el técnico informático se ha computado el personal a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.*
- *En el caso de las Facultades de Educación y Filosofía y Letras que comparten personal de biblioteca, personal de conserjería y técnico informático se ha contabilizado el personal a la Facultad de Filosofía y Letras.*
- *En el caso de la Facultad de Ciencias y la Escuela de Náutica que comparten un técnico informático itinerante, se ha registrado a la Facultad de Ciencias.*
- *En el caso de la Facultad de Medicina y la Escuela Universitaria de Enfermería que comparten biblioteca y Técnico de Organización y Calidad se ha computado el personal a la Facultad de Medicina.*
- *En el caso de las Escuela de Caminos y Náutica que comparten a la Técnico de Organización y Calidad, se ha contabilizado a la Escuela de Caminos.*

ANÁLISIS DE PARTICIPACIÓN

Si bien la participación general puede considerarse muy positiva, con una aportación superior al 69% y 199 encuestas realizadas sobre un total de 287 posibles, la participación por Centros y colectivos es muy desigual y es aquí donde encontramos las mayores diferencias.

Los Centros con mejores datos de participación son la Facultad de Ciencias y la Escuela de Enfermería, donde se han realizado el 100% de las encuestas posibles. La Facultad de Filosofía y Letras ha alcanzado el 90%. Cabe destacar también, por el gran número de personal que trabaja en el Centro, la Escuela de Caminos, donde se han realizado 40 entrevistas de 46 posibles.

Por el contrario, los Centros donde la implicación ha sido menor son la Escuela de Industriales, la Facultad de Derecho y la Facultad de Medicina, en esta última, pese a que la participación no ha llegado al 50%, se han realizado 23 encuestas.

Por colectivos encontramos una mayor homogeneidad en la participación. Las mejores tasas, por encima del 70%, las tienen el personal de biblioteca, de administración, ya sea de Centro o Departamento, los técnicos informáticos y el colectivo formado por otros. El personal de conserjería prácticamente llega a estas cifras con una participación de casi el 69%.

En el otro extremo encontramos al personal de reprografía y los técnicos de laboratorio. Si bien estos son los colectivos donde la participación ha sido más baja, es destacable que en todo caso supera el 50%. La menor participación en este caso se justifica por cuanto se trata de colectivos que manifiestan no tener suficiente relación con el programa formativo, ya sea en forma de contacto con los estudiantes, profesorado o las titulaciones en general, como para realizar una encuesta como la planteada en este procedimiento.

RESULTADOS

A continuación se detallan los resultados obtenidos en las encuestas. La información se presenta de forma global para toda la Universidad y agregada por colectivos.

El primer análisis que se realiza es el de los promedios obtenidos en cada ítem. El promedio es la suma de todos los valores de una variable dividido por el número de valores o respuestas existentes. En color azul se destacan los cuatro ítems mejor valorados y en color rojo los cuatro que han tenido peor valoración.

Además se completa la información con un análisis de la desviación estándar. La desviación estándar es una medida de dispersión que nos dice cuánto tienden a alejarse los valores del promedio en una distribución. En concreto es “el promedio de la distancia de cada punto respecto del promedio”. La desviación muestra la variabilidad de una distribución, indicando por medio de un número, si las diferentes puntuaciones de una variable están muy alejadas del promedio. Cuanto mayor sea ese valor, mayor será la variabilidad, cuanto menor sea, más homogénea será con respecto al promedio. Valores altos en la desviación son indicativos de que ha habido disparidad en la forma de contestar de los sujetos, no han opinado lo mismo unos y otros.

Para nuestro caso:

- Desviaciones inferiores a 1 significan que la mayoría de las respuestas dadas a un determinado ítem están agrupadas en un rango de 3 valores y son indicativas de homogeneidad en las opiniones de los sujetos.
- Desviaciones superiores a 1 significan que las respuestas dadas a un determinado ítem se mueven en el rango de los 5 posibles valores y son indicativas de gran disparidad de opinión.

RESULTADOS OBTENIDOS DE FORMA GLOBAL Y AGREGADOS POR COLECTIVO

Tabla 3. Promedios y Desviación Estándar de los resultados globales obtenidos.

GLOBAL	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 15	ÍTEM 16	ÍTEM 17
Promedio	3,4668	3,3757	3,0761	4,2383	4,3571	4,3586	4,3283	4,2787	4,2015	4,1531	3,0464	3,0051	3,8238	3,0829	3,0870	4,1624
Desviación	1,2801	1,3574	1,3437	1,0027	0,8382	0,9652	0,7987	0,8669	0,8750	1,0510	1,3167	1,1447	1,2033	1,2818	1,1979	0,8731

Tabla 4. Promedios y Desviación Estándar por colectivo.

ADMINC	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 15	ÍTEM 16	ÍTEM 17
Promedio	4,4545	3,8788	4,3030	4,2727	4,3636	4,3030	4,2727	4,1563	4,2500	4,2121	3,7576	2,9394	4,4545	3,5938	3,1818	4,1818
Desviación	0,8693	1,3407	0,9180	1,1256	0,7424	1,1315	0,8013	0,8839	0,8032	0,8929	1,0616	1,0289	0,7111	1,1031	1,3336	1,0445

ADMIND	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 15	ÍTEM 16	ÍTEM 17
Promedio	3,0946	3,2353	3,3243	4,4167	4,4595	4,4595	4,4595	4,1379	4,1667	4,1351	3,1944	3,0556	3,6571	2,7576	2,8571	4,2703
Desviación	1,4900	1,6525	1,3345	0,7319	0,7301	0,7672	0,6910	1,3018	0,9411	1,0318	1,5273	1,2176	1,5135	1,5213	1,3750	0,9021

BIBL	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 15	ÍTEM 16	ÍTEM 17
Promedio	3,5556	2,8382	2,5833	3,8485	4,1818	4,3714	4,2000	4,1389	4,2361	4,0000	3,0588	2,5000	3,0909	2,7813	3,1176	4,2143
Desviación	0,8765	1,3298	0,8409	1,1758	0,9828	0,8432	0,7195	0,8669	0,8323	1,0290	1,0714	0,8864	1,2340	1,4081	1,1218	0,6996

CONS	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 15	ÍTEM 16	ÍTEM 17
Promedio	3,4138	3,5652	2,6207	4,2333	4,4839	4,3548	4,1613	4,5484	4,2258	4,2000	3,1290	2,9032	3,8710	3,2069	3,0667	3,9333

Desviación	1,2397	1,3760	1,4739	1,0400	0,8112	0,8774	1,0359	0,5680	0,8046	1,2149	1,4547	1,3001	1,0565	1,2358	1,2576	1,0148
------------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

TLAB	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 15	ÍTEM 16	ÍTEM 17
Promedio	2,9143	3,5806	2,3714	4,2857	4,4857	4,0857	4,5143	4,3226	4,0882	4,0571	2,5455	3,4706	3,7714	2,8485	3,2000	4,0882
Desviación	1,1725	0,9924	1,1653	0,9873	0,6585	1,3144	0,7425	0,7018	1,0834	1,2113	1,2523	1,1867	1,1903	1,2278	1,1567	0,9001

TINF	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 15	ÍTEM 16	ÍTEM 17
Promedio	3,3333	2,2500	3,5714	4,3333	4,1429	4,5714	4,1429	4,7500	4,1429	4,1429	2,1429	2,8333	4,1667	3,8333	2,6667	4,1429
Desviación	1,5055	2,0616	1,3973	0,8165	0,3780	0,7868	1,0690	0,5000	0,6901	0,8997	0,8997	0,7528	0,7528	0,9832	1,1547	0,3780

REPRO	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 15	ÍTEM 16	ÍTEM 17
Promedio	2,2857	3,5000	2,0000	4,2857	3,8571	4,7143	4,4286	4,4286	4,2857	4,2857	1,7143	4,1429	4,7143	3,5000	3,2857	4,8333
Desviación	1,2536	1,0488	1,1547	1,1127	1,6762	0,4880	0,5345	0,5345	0,9512	1,2536	0,9512	0,6901	0,4880	0,8367	0,9512	0,4082

OTROS	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 15	ÍTEM 16	ÍTEM 17
Promedio	4,0769	3,3333	3,8462	4,4615	4,2308	4,6154	4,3846	4,3077	4,3077	4,5833	3,0769	2,9231	3,9231	3,2000	3,1667	4,0833
Desviación	1,1152	0,4924	0,8987	0,7763	1,0127	0,6504	0,7679	0,7511	0,7511	0,6686	0,9541	1,0377	0,9541	0,4216	0,5774	0,5149

En color azul los 4 ítems mejor valorados.

En color rojo los 4 ítems peor valorados.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

En general los ítems mejor valorados son los que hacen referencia a la comunicación con los responsables académicos y los usuarios del servicio y los referidos al trato recibido, tanto por parte de la Dirección, como por parte del Profesorado y los Estudiantes, siendo la desviación en la respuesta a estas cuestiones inferior a 1 y por tanto indicativa de homogeneidad en la respuesta. El PAS ha contestado a éstos ítems en el rango de tres valores, entre 3 y 5.

Tabla 5. Ítems mejor valorados.

Ítem 4	La comunicación con los responsables académicos de los servicios es buena y fluida (Decano-Director del Centro, Director del Departamento, etc.).
Ítem 5	La comunicación con los usuarios del servicio que presto es buena y fluida (profesores, alumnos, otros PAS, etc.).
Ítem 6	El trato recibido de la dirección es apropiado.
Ítem 7	El trato recibido de los profesores de la titulación es apropiado.
Ítem 8	El trato recibido de los estudiantes es apropiado.

En cambio, los aspectos peor valorados son los que hacen referencia a la falta de información que el PAS tiene de las titulaciones y la estructura de gestión y administración de las mismas, el programa formativo que la Universidad dirige a este colectivo, la insatisfacción general que causa el desconocimiento que tienen los usuarios de las tareas que se desempeñan en los puestos de trabajo, la falta de reconocimiento del esfuerzo de las personas involucradas en la mejora y por último y no menos importante, la percepción que existe de que no se presta la atención necesaria a las sugerencias de mejora propuestas.

En esta ocasión la desviación de las respuestas es superior a 1 en todos estos ítems, lo que indica que la opinión del Personal sobre estos aspectos es muy variable, estando el rango de respuestas posibles comprendido entre las cinco opciones posibles.

Tabla 6. Ítems peor valorados.

Ítem 1	Dispongo de información sobre la titulación.
Ítem 3	Tengo conocimiento suficiente sobre la estructura de gestión y administración de la titulación.
Ítem 11	Considero adecuado el programa de formación que lleva a cabo la UC para facilitar el desempeño de mis funciones en la titulación.
Ítem 12	Considero adecuado el conocimiento que tienen profesores y estudiantes sobre las funciones que desempeño en el servicio.
Ítem 15	Se presta la atención necesaria a las sugerencias que hace el PAS del Centro.
Ítem 16	Se reconocen los esfuerzos de las personas que se involucran en la mejora.

A continuación se recogen y analizan los comentarios del Personal de Administración y Servicios sobre la problemática detectada y las propuestas de mejora que aportan, agrupadas en tres grandes bloques temáticos.

Se ha optado por esta agrupación porque todas las preguntas del cuestionario pueden englobarse en alguno de estos bloques y debido al tipo de comentarios aportados por el PAS al realizar la encuesta.

Los bloques temáticos en los que se ha agrupado la información recogida en las encuestas son los siguientes:

- Formación
- Información, Comunicación y Coordinación
- Optimización de Recursos

Además, se incluyen en *cursiva* las actuaciones que ya se han acometido o están en desarrollo en relación a las recomendaciones propuestas.

FORMACIÓN

La insatisfacción con el programa formativo que la Universidad de Cantabria destina a este colectivo se centra en el hecho de que, en opinión de los encuestados, no siempre se adapta a las necesidades del personal, resaltando la utilidad de los cursos específicos y no tanto los generales. Además se manifiesta la restricción existente en determinados cursos y la falta de otros destinados a determinados colectivos.

Problemática detectada:

- Se percibe escasez de cursos específicos orientados a las funciones de determinados servicios: Personal de Conserjería y de Laboratorio.
- Se pone de manifiesto que el personal de nuevo ingreso se ha sentido desamparado en las primeras semanas de trabajo al no conocer cómo se llevan a cabo las tareas que tiene encomendadas, sobre todo aquellas relacionadas con las distintas aplicaciones informáticas con las que trabaja la Universidad.
- Se considera que los cursos, en ocasiones, tienen un acceso muy restringido, sobre todo los específicos o los dirigidos a un determinado servicio, aún sobrando plazas.
- El personal del turno de tarde se siente discriminado ya que los cursos casi siempre se imparten fuera de su horario de trabajo y no se les permite reducir la jornada en igual proporción a las horas que han asistido a los cursos formativos.
- Han dejado de impartirse cursos generales de ofimática (Word, Excel, PowerPoint, Access, etc.), así como los relativos al Programa de Autodesarrollo de Competencias.
- Los encuestados consideran que es necesario mejorar la formación práctica de los cursos ajustándola a situaciones reales.
- Determinados colectivos, como el personal de Reprografía o el personal de Biblioteca que lleva a cabo tareas formativas en el plan transversal, consideran que deberían mejorar su preparación para desempeñar las tareas más eficazmente.

Propuestas de mejora planteadas y actuaciones emprendidas:

- *Debido al momento actual de contención de gasto el “Plan de Formación del Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Cantabria” para el año 2013 no se ha elaborado, ofertando únicamente aquellos cursos que sean propuestos por alguna Unidad y que su impartición sea imprescindible para la formación del personal. No obstante se ha dispuesto que el PAS pueda participar en aquellos cursos de la oferta*

formativa del Personal Docente e Investigador en los que puedan quedar plazas vacantes y que resulten adecuados para este personal.

- Organización de algún tipo de curso específico destinado al Personal de Conserjería y Personal de Laboratorios, como podrían ser cursos de protocolo y manejo de proyectores y ordenadores portátiles para los primeros, y cursos de gestión y organización de proyectos, de prevención de riesgos laborales y seguridad en laboratorios para los segundos.

La reducción de asignación presupuestaria del programa de formación de la UC ha obligado a reducir el número total de cursos ofertados y por tanto los destinados a estos dos colectivos. *Aún así en 2011 y 2012 se organizaron cursos específicos para el personal de conserjería y laboratorios: cursos de protocolo, manejo de medios audiovisuales, técnicas de atención al cliente, primeros auxilios, prevención de incendios y AutoCAD.*

Además, el Servicio de Prevención organiza cursos sobre seguridad en laboratorios, normas básicas de seguridad, extinción de incendios, actuación en caso de fuga de gases, prevención de riesgos laborales en laboratorios, etc. destinados al Personal de Laboratorio.

- *En el año 2010, la Gerencia y el Servicio de Personal de Administración y Servicios elaboraron el documento "Plan de Acogida del PAS de la UC" consistente en facilitar la incorporación al trabajo del personal de nuevo ingreso. El objetivo es lograr que desde el inicio se conozca qué es y cómo funciona la Universidad. Para ello se informa al nuevo personal de cuestiones generales sobre la estructura de la UC, quiénes forman parte de la Comunidad Universitaria, derechos y deberes del PAS, Unidad a la que se incorpora y funciones específicas del puesto que va a desempeñar. Esta formación se completa con un plan de acogida específico del Servicio donde trabajará, que comprende, entre otras cosas, el manejo de la aplicación informática específica de la Unidad.*
- Se pide una mayor flexibilidad en la asignación del personal a los diferentes cursos de formación, sobre todo en aquellos no dirigidos específicamente al colectivo al que pertenece el solicitante, aun habiendo disponibilidad de plazas por no haberse cubierto todas y que, al menos, se permita la justificación de la necesidad del mismo aparejada al puesto de trabajo. De este modo se fomentará el conocimiento y la polivalencia del Personal de la Universidad.

- La percepción de que no se imparten cursos en jornada de tarde quizá se deba a que no toda la oferta se hace en los dos horarios, pese a lo cual, *en 2011 se impartieron 9 cursos en horario de tarde de los 28 convocados y en 2012 de los 25 convocados, también 9 lo hicieron en este horario.*
- *Los cursos de formación han pasado a especializarse. 2010 fue el último año en el que se convocaron cursos de Ofimática de Word, Excel y Visio, que fueron sustituidos a partir de 2011 por cursos de otras herramientas y aplicaciones utilizadas en los distintos Servicios (Limesurvey, SharePoint, Moodle, etc.).*
Se ha recogido el compromiso de continuar con dos ediciones más del Programa de Autodesarrollo de Competencias para que, aquellas personas a quienes les faltase de completar alguno de los siete cursos que comprende el Programa, puedan hacerlo.
- Al hilo de la anterior sugerencia, se plantea la posibilidad de realizar un curso de Outlook que enseñe el manejo de esta herramienta y todas sus posibilidades, facilitando un uso eficiente del correo electrónico.
- Se propone mejorar la formación práctica de aquellos cursos que la tengan prevista, ajustándola a situaciones reales y/o escenarios plausibles.
Pese a esto, la encuesta anónima que se realiza a todos los asistentes al finalizar el curso arroja, para el ítem “Los contenidos tratados durante el curso tendrán aplicación en mi puesto de trabajo”, unos resultados positivos del 90,4% en 2011 y 92,4% en 2012.
- Organización de un curso orientado al Personal de Reprografía donde enseñen todas las posibilidades de las máquinas y logren el máximo aprovechamiento de ellas, ampliando y mejorando de este modo el servicio que se presta a los usuarios.
- El Personal de Biblioteca que desempeña tareas formativas en el plan transversal solicita algún tipo de curso de capacitación pedagógica, ya que esto les aportaría una base más sólida para ello.
En el año 2012 al personal de la BUC que realiza tareas formativas en el Plan Transversal dispuso del curso “Metodologías de enseñanza – aprendizaje para el desarrollo de competencias en la Educación Superior”. El compromiso es continuar impartiendo este curso en el año 2013.
- *Aparte de la oferta formativa que ofrece la Biblioteca de la Universidad de Cantabria (Plan BUCI), consistente en asignaturas del Plan Transversal, Cursos Monográficos y formación integrada en asignaturas, el Personal de la Biblioteca acude, con carácter*

general, a las presentaciones de los estudiantes de nuevo ingreso donde imparten charlas introductorias sobre la biblioteca.

Las bibliotecas de algunos Centros como la de la Escuela de Industriales, Escuela de Minas, la biblioteca de la Facultad de Medicina y Escuela de Enfermería, y la biblioteca del Interfacultativo completan estas charlas con sesiones formativas básicas sobre los recursos y servicios que ofrece la biblioteca y formación sobre búsqueda bibliográfica de cara a la realización de trabajos de clase y trabajos fin de Grado/Máster. Estas sesiones se llevan a cabo de forma diferente en cada Centro, pudiendo desarrollarse en las aulas de clase, en salas de formación de los Centros, en los despachos de los bibliotecarios, o como visitas guiadas por la biblioteca.

La biblioteca de las Facultades de Derecho y Económicas tiene programadas, para febrero de 2013, sesiones formativas, destinadas fundamentalmente, a estudiantes del Curso de Adaptación para orientarles en la búsqueda de información sobre los Trabajos Fin de Grado (bases de datos, bases de jurisprudencia y sobre trabajo “RefWorks”).

Estas iniciativas redundan en la mejora de las competencias de nuestros estudiantes ya que les facilita no sólo aprovechar los medios y servicios que ofrece la biblioteca, sino también acercarse a fuentes de información científica de calidad y a fomentar el aprendizaje autónomo y activo. Por tanto se sugiere que esta iniciativa se haga extensible a todos los Centros de la Universidad.

Toda la información relativa al Plan de la BUC sobre Competencias en Información (BUCI) puede consultarla [aquí](#).

Puede consultar toda la información sobre las Memorias de los Planes de Formación de la UC en el siguiente enlace:

[Memoria del Plan de Formación](#)

INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN

La problemática que se observa relacionada con estos tres aspectos se fundamenta principalmente en la percepción de falta de información que tiene el PAS sobre las titulaciones que se imparten en sus respectivos Centros de trabajo y los mecanismos de distribución que de ella se hacen, el desconocimiento de la estructura de gestión y administración y la falta de comunicación y entendimiento que, en ocasiones, surgen con la misma u otras Unidades Administrativas y Servicios.

Se solicita por tanto, más información y sobre todo mejorar la comunicación y la coordinación de las tareas.

Problemática detectada:

- En general, el Personal de Administración y Servicios, salvo el personal de Secretaría y Administración, considera que no dispone de forma accesible de información básica sobre las nuevas titulaciones adaptadas al Espacio Europeo de Educación Superior que se imparten en sus Centros, entendiendo como tal el conocimiento de las asignaturas que se imparten, contenidos, carga lectiva, profesorado, prácticas externas, movilidad, horarios y calendarios, implantación de nuevos títulos y extinción de otros, etc.
- La información que llega a los Centros no siempre es compartida entre todo el personal, ni tan siquiera en aquello que pueda afectar al desarrollo de su trabajo.
- El PAS considera que tampoco cuenta con información clara sobre la estructura de gestión y administración de las titulaciones y Centros, entendida en este caso como el conocimiento del funcionamiento básico y de las funciones de los órganos colegiados y unipersonales de los Centros.
- La información de la página web de la Universidad, al igual que las páginas web de los Centros, se considera que está mal estructurada y a veces desactualizada, lo que dificulta la navegación y la búsqueda y localización de información.
- Existe una percepción compartida de que lo importante es que el trabajo salga adelante sin tener en cuenta la implicación y el esfuerzo personal que haya podido mostrar cada miembro del equipo.
- En opinión de los encuestados, tanto estudiantes como profesorado desconocen en general la normativa que les afecta, y en el caso del profesorado, muchas veces también, sus obligaciones, lo que genera un trabajo añadido al PAS, al ser este colectivo quienes terminan realizando estas tareas.

- En ocasiones se manifiestan problemas de comunicación entre las distintas Unidades Administrativas y Servicios.
- El Personal de Biblioteca manifiesta no ser tenido en cuenta en la planificación docente en cuanto a su labor en la recopilación de la bibliografía propuesta en las Guías Docentes.
- El Personal de Conserjería hace constar problemas derivados de ausencia o desactualización de información que dificultan su trabajo. Se considera que esto es tanto más grave por cuanto es, este personal, el primero a quien se acude cuando se accede a un Centro en busca de información sobre horarios, aulas, disponibilidad de espacios, eventos que se desarrollan en el Centro, localización de personas, etc.
- El Personal de Reprografía manifiesta problemas para atender las demandas de los alumnos sobre materiales docentes, motivada por el hecho de que muchos profesores difunden los apuntes de las asignaturas a través de las diferentes plataformas virtuales con las que trabaja la Universidad sin tener cuenta que este colectivo no tiene acceso a dichas plataformas.

Propuestas de mejora planteadas y actuaciones emprendidas:

- *La página web de la UC dispone en abierto de toda la información relativa al Espacio Europeo de Educación Superior, con enlaces a toda su normativa y a la página web de la CRUE donde se resuelven las preguntas más frecuentes sobre el EEES, proceso de adaptación, metodología docente, organización académica, etc.*
Por otro lado, el Servicio de Gestión Académica impartió cursos de formación, dentro del plan de formación del PAS de la UC, sobre el EEES en los que se comentaron los aspectos más relevantes de su puesta en marcha en el panorama universitario nacional y en la propia UC.
Además, se ha hecho un esfuerzo muy importante por mejorar las páginas web de las titulaciones, siendo una de las universidades españolas que más información útil aporta a sus usuarios. En ellas se puede encontrar, de forma muy ordenada e intuitiva, toda la información relativa al título, desde la estructura de la titulación, distribución de créditos, guías docentes, precios públicos, simuladores de tasas académicas, información sobre becas, horarios y exámenes, hasta competencias, perfil de ingreso, salidas profesionales, estadísticas de la titulación, indicadores de rendimiento académico y mucho más.

Asimismo, este curso académico arranca una iniciativa del Servicio de Gestión Académica por la cual, a través del buzón institucional del servicio, se informa a todo el personal sobre los grandes procesos y novedades en la actividad académica de la institución a lo largo de todo el curso académico (selectividad, preinscripción, matrícula, becas, tasas, formación transversal, capacitación lingüística, etc.).

- Resultaría positivo mejorar los canales de información y comunicación con el PAS, realizando en el seno de cada Centro, por ejemplo, reuniones periódicas sobre cuestiones de trabajo, novedades, normativa, resolución de problemas, etc., para que dispongan de información actualizada de las cuestiones que, directa o indirectamente, les afecten.
- La falta de conocimiento de la estructura de gestión y administración puede subsanarse añadiendo en las páginas web de los Centros organigramas, la composición y funciones de los Órganos de Gobierno del Centro, Comisiones, etc. Esta propuesta está ligada a otra que se expondrá seguidamente sobre la revisión de la página web de la Universidad y las páginas web de los Centros.
- Se plantea revisar la página web institucional y las páginas web de los Centros y racionalizar la estructura e información de las mismas, además de la herramienta utilizada para gestionar la web.

En este sentido, las páginas web de casi todos los Centros han sido revisadas reorganizando y actualizando la información contenida en ellas y adecuándola a las nuevas necesidades que impone el EEES.

Así mismo y como se ha como se ha comentado anteriormente, se ha ampliado la información disponible en las páginas web de las titulaciones incorporando parte de los contenidos de las web Monitor y mostrando información muy útil para todos los colectivos de la Universidad y la Sociedad en general.

Los encuestados solicitan que, con el fin de facilitar la navegación por la página web institucional, los enlaces rápidos se ubiquen siempre desplegados en algún lugar visible de la web y organizados en grandes bloques temáticos, por ejemplo “Sobre la UC”, “Webs de utilidad”, “Enlaces de interés”, etc. Esta es una práctica habitual en las páginas web de otras universidades que resultan más accesibles e intuitivas.

- Se solicita plantear algún tipo de sistema de incentivos que no implique reconocimientos económicos pero sí que se reconozcan los esfuerzos de las personas que sacan adelante el trabajo y se involucran en el buen funcionamiento de su unidad.

- Facilitar el acceso y comprensión de la Normativa, sobre todo a los estudiantes, de aquella que les afecte.

El Servicio de Gestión Académica realiza cuadros resumen de la normativa que, de forma más directa, afecta a los estudiantes (régimen de permanencia, regímenes de dedicación y matrícula, etc.). Estos cuadros-resumen se han incorporado a todas las páginas web de los títulos para facilitar su accesibilidad y difusión.

- Se pide al Personal Docente e Investigador que no sobrecargue al PAS con tareas que corresponden al profesorado y que por desconocimiento de quién debe realizarlas termina haciendo el Personal de Administración y Servicios, como pueden ser pasar notas, cierre de actas, mecanografiar y preparar apuntes, imprimir trabajos, estar pendientes de plazos sobre cuestiones del profesorado, etc.
- Se solicita la identificación de las personas que trabajan en el Servicio de Gestión Académica cuando se da respuesta a una consulta o solicitud. De este modo se podría contactar con quien haya respondido en caso de quedar alguna duda o precisar más aclaraciones, agilizando trámites y ahorrando, sobre todo, tiempo.

El establecimiento de este procedimiento se realiza con el fin de mejorar la atención a todas las personas que se dirigen al Servicio de Gestión Académica. El objetivo es que las consultas y solicitudes puedan ser atendidas y resueltas por un grupo de personas, es decir, que no dependan de una sola persona, con lo que se posibilita, la atención inmediata de cualquier tema planteado, independientemente del personal disponible en ese momento en el Servicio. Este procedimiento conlleva la atención y resolución en menor tiempo de la consulta o solicitud recibida.

Señalar igualmente en los todos los correos electrónicos remitidos desde el SGA al personal de las unidades de la UC se añade la siguiente información:

“Si necesitas más información sobre este tema o aclaración sobre la respuesta a este correo, indícanoslo respondiendo a este correo y nos pondremos en contacto contigo.”

- Se plantea la posibilidad de limitar el acceso a las herramientas de gestión únicamente a las que se necesiten para el desempeño del puesto, evitando de este modo la eventualidad de modificar información sensible o la utilización de determinadas herramientas no autorizadas, motivada por un mal entendimiento.
- El Personal de Biblioteca solicita al profesorado que, en la medida de lo posible, les informen sobre las necesidades bibliográficas que precisen y sobre todo si se producen cambios en la bibliografía propuesta en las Guías Docentes.

Además, este personal hace constar la utilidad de la búsqueda por código en el catálogo de la biblioteca. Práctica que puede realizarse para las titulaciones de primer y segundo ciclo pero no para los nuevos estudios. Solicitan por tanto que esta búsqueda por código se haga extensiva a estas titulaciones.

- Mejorar la comunicación e información que se facilita al Personal de Conserjería. Como se ha mencionado, suelen ser los primeros a quienes acudir en busca de información y muchas veces no disponen de ella. Una planificación conjunta contando con el/la responsable de Conserjería redundaría en beneficio de todo el Centro y mejoraría la imagen que se tenga de él.
- El Personal de Reprografía insta al profesorado a que se coordinen con ellos para facilitar el acceso a la información y poder ofrecer un mejor servicio que, en todo caso, irá en beneficio de la Universidad. Del mismo modo, requieren unas cuentas de usuario que les permitiesen acceder a las plataformas virtuales pudiendo así disponer directamente de la documentación.

OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS

Este último bloque recoge cuestiones fundamentalmente vinculadas a los procesos de trabajo como vía para optimizar los recursos disponibles en la Universidad.

Problemática detectada:

- Calendario de trabajo descompensado con excesiva acumulación de tareas en determinados momentos del curso y sin tener en cuenta en la planificación las necesidades de los usuarios del servicio.
- Duplicidad de tareas, en ocasiones por el desconocimiento que hay sobre las funciones que cada cual desempeña en su puesto de trabajo, con el consiguiente gasto de recursos y tiempo.
- Ciertos procedimientos acarrear un exceso de burocracia que sería deseable simplificar.
- En ocasiones, no existe normativa básica que cubra determinados aspectos. Ocurre sobre todo en la normativa que emite cada Centro para suplir la falta de normativa común en cuestiones como Trabajos Fin de Máster, Prácticas Externas, Movilidad, etc. Esta ausencia puede conllevar diferencias de trato y derechos en función del Centro donde te encuentres.
- La aplicación informática NANSÁ está desarrollada en una plataforma totalmente desfasada que dificulta el eficiente desarrollo del trabajo, ya que no permite el trabajo multitarea y no es intuitiva.
- Falta de organización en el plan transversal, sobre todo con los horarios de las clases.

Propuestas de mejora planteadas y *actuaciones emprendidas*:

- Planificar las tareas intentando repartir éstas en el tiempo corrigiendo así que en determinadas épocas se concentre un trabajo excesivo.
- La planificación de los servicios debería realizarse desde el punto de vista del usuario y poniéndose en su lugar, ¿qué necesito y cómo me gustaría que fuese resuelto? Sería conveniente promover la cultura de atención al usuario.
- Comunicación más fluida entre el Personal en cuanto a las tareas que desempeñan como vía para evitar duplicidades y optimizar recursos y esfuerzo.
- La experiencia acumulada en el funcionamiento de un determinado procedimiento debería ser utilizada para simplificarlo y, en la medida de lo posible, lograr eliminar lo

superfluo o que añade poco o ningún valor. Quien mejor conoce un proceso es aquel que trabaja directamente con él, por eso debería ser a estas personas a quienes se pida consejo sobre cómo mejorarlo y simplificarlo, siempre por iniciativa o a instancia de sus superiores.

- Se solicita que, en la medida de lo posible, se unifique la Normativa básica, sobre todo en temas académicos.

El Vicerrectorado de Ordenación Académica ha elaborado la Normativa sobre Estudios de Grado que recoge, entre otras, la Normativa sobre el Trabajo Fin de Grado y sobre Prácticas Académicas Externas. Actualmente se está trabajando en la Normativa sobre Estudios de Máster.

Así mismo, y dada su utilidad, se constata la aprobación de una Normativa común para todos los Centros del repositorio UCrea de la Biblioteca.

- Se propone la actualización de la aplicación NANSA a un entorno más visual (de ventanas tipo windows) que facilite su manejo al usuario habitual y un aprendizaje rápido a los usuarios que deban empezar a utilizarlo.
- Vistos los problemas organizativos que está presentando el plan transversal, se sugiere que en la planificación docente se reserve una franja horaria de 2 o 3 horas semanales dedicada exclusivamente a las asignaturas de este plan, y que sea común para todas las titulaciones de la Universidad. De este modo se conseguirá que las asignaturas de este plan no se solapen y por tanto no interfieran con la docencia específica de las titulaciones. Cualquier estudiante de la Universidad podría estar matriculado de asignaturas del plan transversal sin que interfiriesen con su docencia habitual sea cual sea el plan de estudios en que estuviese matriculado.

CONCLUSIONES

El contexto socioeconómico en el que nos encontramos actualmente dificulta que puedan dedicarse demasiados recursos, sobre todo económicos, a poner en marcha planes y medidas correctoras. Al mismo tiempo, reina cierta desconfianza en relación a las encuestas y su utilidad y escepticismo porque no se presta la debida atención a las sugerencias propuestas.

Si bien es cierto que no todas las sugerencias pueden atenderse, por falta de medios o porque no resultan viables, habría que hacer lo imposible por lograr mejorar las cosas, logrando a su vez cambiar la perspectiva y el recelo que a día de hoy persiste entre la Comunidad Universitaria. Conseguiremos así involucrar a todas las personas haciendo que se sientan partícipes de los cambios, alcanzando la mejora en comunión y la implicación necesaria para seguir avanzando. Una persona que no advierte cambios en las mejoras propuestas pronto se cansa y deja de participar y eso es lo que habría que evitar a toda costa.

El esfuerzo necesario para ello es requerido a todos los colectivos implicados en la vida universitaria, pero el cambio redundará en beneficio de la Universidad, y por ende de todos.

Sería necesario mejorar los procesos de trabajo promoviendo un cambio de mentalidad que nos permita caminar hacia una cultura de eficacia y eficiencia, simplificando todo aquello que sea posible y logrando optimizar los recursos de los que dispone la Universidad.

INFORMES SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA

- [Escuela Politécnica de Ingeniería de Minas y Energía](#)
- [Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos](#)
- [Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales y de Telecomunicación](#)
- [Escuela Técnica Superior de Náutica](#)
- [Escuela Universitaria de Enfermería](#)
- [Facultad de Ciencias](#)
- [Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales](#) (publicado junto con el Informe Final del SGIC de la Facultad)
- [Facultad de Derecho](#)
- [Facultad de Educación](#)
- [Facultad de Filosofía y Letras](#) (publicado junto con el Informe Final del SGIC de la Facultad)
- [Facultad de Medicina](#)