



PROPOSTA

IX PLA DE FORMACIÓ DEL PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS DE LA UNIVERSITAT JAUME I 2019-2021

**GERÈNCIA
SERVEI DE RECURSOS HUMANS
UNITAT TÈCNICA DE FORMACIÓ DEL PAS**

Índex

1.	INTRODUCCIÓ	3
2.	FONAMENTACIÓ DEL PLA.....	3
3.	MARC CONCEPTUAL I TEÒRIC	11
4.	OBJECTIUS I LÍNIES DIRECTRIUS	16
5.	METODOLOGIA	18
6.	ESTRUCTURA I DESCRIPCIÓ DEL PLA	20
7.	DESPLEGAMENT DEL PLA	26

1. INTRODUCCIÓ

La Universitat Jaume I, en la seua aposta per la qualitat, el servei públic i l'excel·lència en la gestió, compta amb la formació del personal d'administració i serveis (PAS) com a un instrument de gestió imprescindible al servei de la millora contínua.

El IX Pla de formació del PAS (2019-2021) s'elabora en congruència amb els objectius i estratègies previstos pel sistema de direcció estratègica de la Universitat i respon a les línies de govern que manifesten el compromís amb la promoció de la formació orientada a la consecució d'un col·lectiu PAS format al màxim nivell per a aconseguir una elevada qualitat i professionalització de la gestió, aquest compromís es plasma en la necessitat de dissenyar un pla de formació, que s'adapte a les necessitats canviants dels serveis, després de la realització d'una anàlisi de les necessitats formatives.

La formació esdevé un factor fonamental d'eficàcia i eficiència en les funcions del PAS i ha de ser considerada a tots els efectes com un dret i un deure del PAS, vinculat a la promoció i desenvolupament de la carrera professional, així com una eina de modernització de la nostra Universitat, sense oblidar que ens trobem en un context de restriccions pressupostàries en què cal apostar per l'optimització de recursos.

2. FONAMENTACIÓ DEL PLA

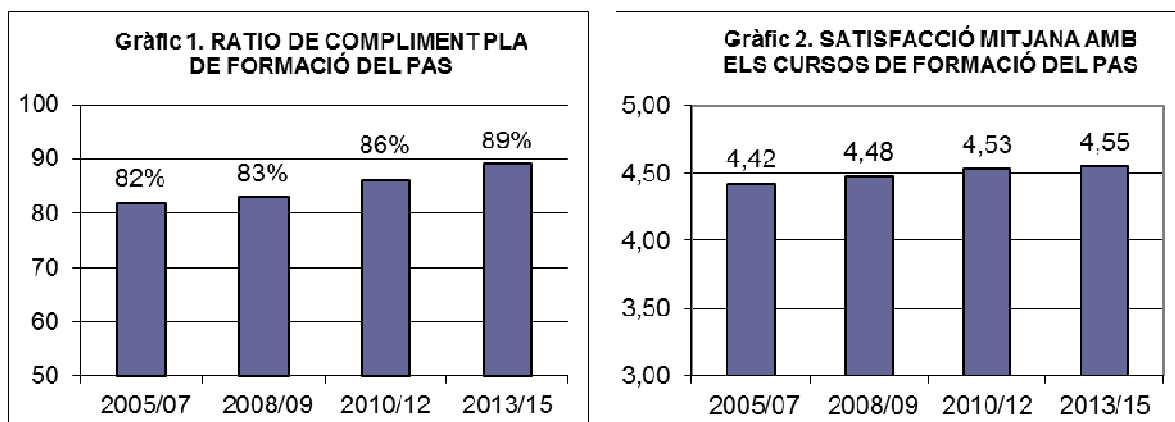
El IX Pla de Formació del PAS (2019-2021) s'ha dissenyat per a convertir-se en l'eina de gestió que guiarà el desenvolupament de la formació des de la Unitat Tècnica de Formació del PAS del Servei de Recursos Humans i inclou tots els aspectes que constitueixen el procés de formació sobre la base de les funcions i el desenvolupament de les competències que es requereixen en el lloc de treball. Sustentant-se en les necessitats de formació detectades, recull l'experiència acumulada al llarg dels anteriors plans de formació per a millorar la gestió dels serveis de formació oferits.

Al llarg de l'execució dels diferents plans de formació hem constatat que la formació s'ha convertit en un factor imprescindible per a consolidar un desenvolupament adequat de les funcions dels llocs de treball i ha contribuït notablement en l'adaptació a les innovacions tecnològiques,

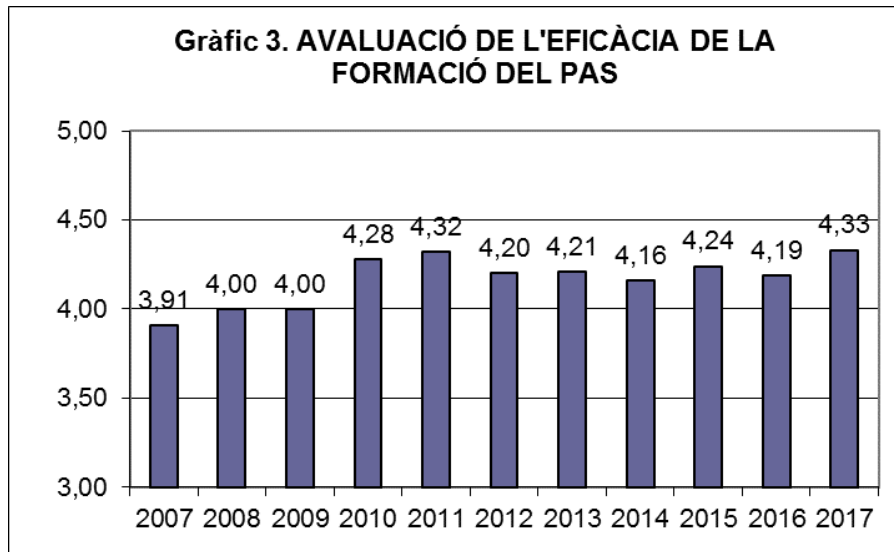
als canvis jurídics i a les noves tècniques de gestió a les quals la Universitat Jaume I hi ha hagut de fer front per a respondre a les noves demandes de servei públic.

La Universitat desenvolupa, mitjançant la formació, les competències del seu capital humà necessàries per a aconseguir els objectius, tant institucionals com de serveis i unitats, també afavoreix la motivació i el compromís institucional, així com la col·laboració i el treball en equip. Per tant, la formació es converteix en un element clau i imprescindible de modernització i millora de la Universitat i a la vegada promou els valors de transparència, responsabilitat social, integritat i comportament ètic.

L'anàlisi de resultats de l'últim Pla de Formació del PAS avaluat 2013-2015 situa la formació amb un desenvolupament consolidat i en un nivell creixent d'eficàcia i satisfacció, el qual constituirà el punt de partida per al desplegament del nou pla. En els resultats podem destacar un alt grau de compliment del Pla de Formació, el qual supera el 89% (gràfic 1). També ressaltem la satisfacció del PAS amb les accions de formació amb una puntuació ja per damunt del 4,50 sobre 5 (gràfic 2).



Entre els processos dels sistemes de gestió de la qualitat (SGQ basats en norma ISO 9001:2008) es troba el procés de gestió de la formació, valorat molt positivament per totes les auditories realitzades. Dins d'aquest sistema de certificació hem avaluat l'eficàcia de la formació, mesurant el nivell de satisfacció amb la transferència de la formació al lloc de treball per part del personal i dels caps de servei. Els resultats indiquen que el grau de satisfacció amb l'eficàcia de la formació interna rebuda se situa per damunt de 4,15 sobre 5 en els últims cinc anys (gràfic 3).



En un context cada vegada més exigent, on els canvis tecnològics i socials se succeeixen amb summa rapidesa, l'actualització professional en coneixements, habilitats i actituds és una necessitat que condiciona la planificació dels diferents àmbits d'actuació de la Universitat. Comptar amb uns recursos humans competents, capacitats, es considera un avantatge de primer ordre per a l'avanç d'una organització com la nostra que es desenvolupa en un entorn competitiu. Al mateix temps és important tenir en compte que la formació ha de ser abordada de manera sistemàtica i no conjuntural, la qual cosa permet al Pla de Formació constituir-se en un procés constant, dinàmic i actualitzat, orientat a la consecució de resultats que s'ha d'integrar i complementar amb la resta de polítiques de la Universitat. D'aquesta manera, el Pla de Formació respon als objectius i línies del Pla Estratègic de la Universitat i contribueix al desenvolupament dels diferents plans i marcs que a continuació es detallen.

- El **Pla de multilingüisme** de l'UJI s'ha d'entendre com un document marc institucional per a tota la comunitat universitària que assegura la projecció cap a Europa i permet complir amb l'objectiu de la **internacionalització**, sense renunciar al que som, la nostra llengua. Un dels principals reptes institucionals immediats és el multilingüisme com a integració de llengües, implicant al mateix temps la promoció de la llengua i cultura pròpies. En aquest sentit, la formació als membres de la comunitat universitària i en especial, al personal d'administració i serveis, es considera fonamental per al coneixement i ús de llengües

prioritàries; valencià, espanyol i anglès, així com l'impuls d'altres llengües a l'UJI.

- El marc de govern de bones pràctiques en la gestió del **procés tecnològic** en la Universitat identifica, segons l'art. 7.5 de la Política de seguretat de la informació, aprovada per la Universitat, les aplicacions, els serveis i sistemes que donen suport al tractament de la informació dels diferents processos de gestió que constitueixen l'activitat de la Universitat, que cal conèixer i saber usar. Així mateix, cal prevenir i atendre la formació en qualsevol resultat derivat dels projectes TI, i en la formació específica dels tècnics i tècniques de suport al procés tecnològic de la Universitat.
- La Unió Europea fixa com a objectiu impulsar la competència digital de tota la ciutadania i, en particular, dels empleats i empleades públics per a respondre al repte digital. D'acord amb el **Pla UJI Digital**, la Universitat promourà l'adquisició i millora de la competència digital del seu personal mitjançant la formació en TIC, administració electrònica, seguretat informàtica i xarxes socials. Aquest fet permetrà aconseguir un desenvolupament individual i organitzatiu en l'ús de les TIC com a referent i font d'avantatge competitiu.
- El **Marc de qualitat** de l'UJI preveu la política de qualitat que estableix: «Ser una Universitat excel·lent en l'ensenyament, la generació i transferència de coneixement, l'oferta cultural i la implicació social, d'acord amb la filosofia de la qualitat total, amb la finalitat d'abastar la satisfacció dels nostres grups d'interès.» Aquesta política de qualitat es desenvolupa amb vuit principis de l'excel·lència, hi destaca aconseguir l'èxit mitjançant les persones, és a dir, la valoració de les persones que integren la Universitat i creen una cultura de qualitat del servei ofert i assumpció de responsabilitats, la qual permet assolir els objectius personals i l'organització de manera equilibrada.
- El **Model educatiu** mostra l'estratègia diferenciada de la universitat a l'àmbit educatiu, amb dos pilars fonamentals: per una banda, una visió integral de la vida de l'estudiantat i, per una altra, deu principis que són estratègics i fonamentals amb la potencialitat de dirigir les polítiques institucionals que orienten el servei educatiu de la Universitat. Per a fer realitat aquest model, el professorat compta amb diverses estructures de suport a la docència (laboratoris, centre d'aprenentatge de llengües, etc.) i de

gestió de la docència (Unitat de Suport Educatiu, Servei de Gestió de la Docència i Estudiants, etc.) on la formació contínua del personal tècnic i d'administració és essencial per a la millora de la qualitat educativa.

- La Unitat d'Igualtat és l'encarregada de vetlar pel compliment de la legislació vigent en matèria d'igualtat efectiva de dones i homes, pel principi d'igualtat de tracte i d'oportunitats i la no discriminació per raó de sexe, en tots els àmbits de la Universitat. El darrer **Pla d'igualtat** té entre les accions prioritàries la formació del personal en matèria de gènere i igualtat efectiva de dones i homes.
- El **Pla d'investigació** fomenta les activitats de recerca científica, desenvolupament tecnològic i transferència tecnològica a l'UJI, mitjançant diferents modalitats d'ajudes a projectes i mobilitat per al PDI. El personal d'administració i serveis integrat en les estructures de suport a la investigació com l'OCIT, SCIC, SEA, etc., compta, amb la formació, amb una eina per a millorar la qualitat de les accions de suport ofertes.
- El **Programa d'Extensió Universitària** assumeix el repte de fer present la Universitat en el territori i d'instrumentalitzar el fet cultural com a vehicle de comunicació i acostament a la realitat social. La Universitat dedica especial atenció a l'estudi i desenvolupament de la cultura, així com a participar en el progrés i desenvolupament de la societat. La formació del personal dels serveis implicats com el SASC és fonamental per millorar a tant en la creació com en la promoció dels productes i serveis associats a la cultura.
- El **Pla de prevenció i el Pla d'emergència** són els documents en els quals es fonamenta tota l'activitat preventiva de l'UJI. Per al seu desenvolupament, cal la realització d'una formació adient que ajude a garantir l'adequada protecció de la seguretat i salut del personal de la Universitat.
- La **política ambiental** de la Universitat Jaume I referma el compromís de respecte i protecció de l'entorn; a més d'una clara vocació de millora contínua de les pràctiques mediambientals de la Universitat. Aquest compromís mediambiental es desenvolupa i demostra davant de tercers, mitjançant la implantació d'un sistema de gestió ambiental, segons la norma ISO 14001 i, així,

en el futur, homologar-lo al Reglament Europeu d'Ecogestió i d'Ecoauditoria (EMAS). Les accions de formació adreçades a conscienciar i aplicar aquestes polítiques afavoreixen els aspectes ambientals als quals s'ha de prestar especial atenció.

Altres programes i plans sobre els quals la formació incideix són, entre altres, Uji-Habitat Saludable, Uji-World, Programa UJI-Sabio, Programa UJI-Talent, Programa de Cultura Científica i Ciència Ciutadana, el Pla de comunicació, Uji-emprèn, Programa de Mobilitat del Campus, Laboratori de Fabricació Digital, etc.

El IX Pla de Formació del PAS es fonamenta en l'equilibri entre els objectius institucionals i l'excel·lència en la prestació de serveis de gestió propis, mitjançant la implicació de les persones, tractant de donar resposta als diferents canvis, reptes i desafiaments constants als quals s'enfronta la nostra Universitat, els quals ens obliguen no sols a adaptar-nos, és a dir, a ser reactius, a les demandes, sinó també a anticipar-nos-hi. El desplegament de la nova oferta acadèmica, tant de grau com de postgrau, l'impuls digital, l'afavoriment de la mobilitat de tots els membres de la comunitat universitària i la internacionalització, entre altres, comportaran canvis organitzatius, docents i de gestió als quals caldrà fer front amb eficàcia.

Pel que fa a la normativa i regulació de la formació, l'Estatut bàsic de l'empleat públic (EBEP) recull la necessitat de proporcionar una formació adequada als empleats i empleades públics i les suficients oportunitats de promoció professional, com un dret a la formació contínua i a l'actualització permanent dels seus coneixements i capacitats professionals (art. 14 i 16), a més a més, i per primera vegada, es manifesta el manteniment de la seua formació actualitzada com un principi de conducta dels empleats públics (art.54). També la Llei per a l'ordenació i gestió de la funció pública valenciana dedica el capítol V del títol VI a la formació dels empleats públics. En aquest capítol, recull el dret i el deure de formació com a instrument per a millorar l'eficàcia i la qualitat del servei als ciutadans i per a la promoció professional dels empleats públics. Ambdues lleis destaquen que la formació és un factor important en la promoció professional (carrera horitzontal i vertical de l'empleat públic).

La Llei orgànica d'universitats (LOU) recull la necessitat de fomentar i facilitar la formació permanent del PAS per a augmentar les seues habilitats i competències professionals (art. 76. bis). De la mateixa manera, els Estatuts de la Universitat Jaume I recullen el dret del PAS a

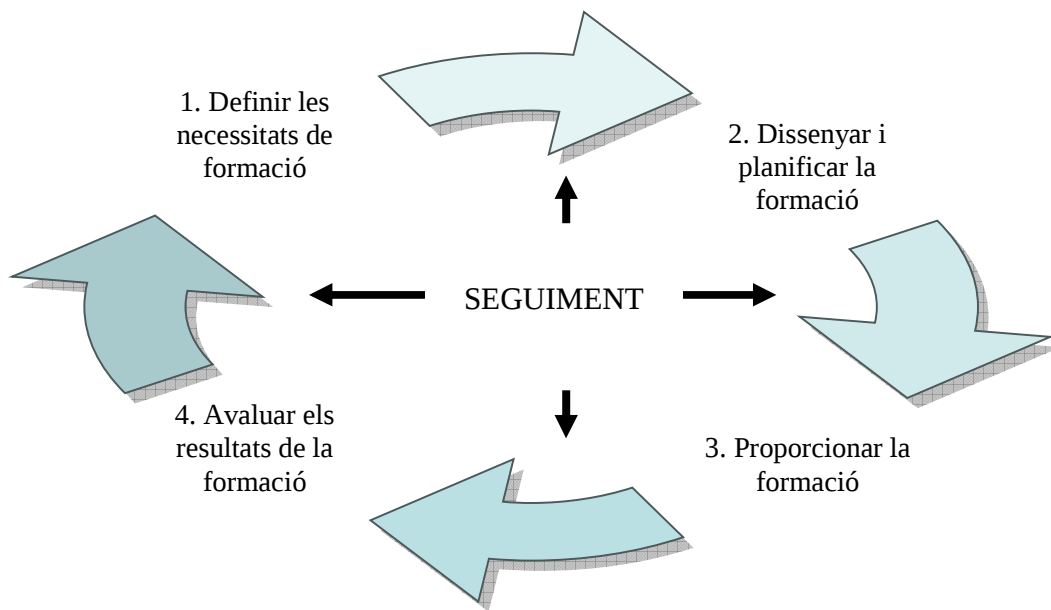
rebre la formació necessària per a la seua actualització professional i acadèmica (art. 122).

En relació a les activitats de formació finançades pels fons de formació per a l'ocupació de la Generalitat, l'Acord de Formació per a l'Ocupació de les Administracions Públiques ofereix les bases d'actuació i seguiment de la formació subvencionada per al personal de la Universitat.

El Decret 186/2014 de 7 de novembre, pel qual es regula el sistema de carrera professional horitzontal i avaluació de l'acompliment del personal funcionari de carrera estableix, com una de les àrees d'avaluació, l'adquisició de coneixements i docència mitjançant l'assistència a activitats de formació contínua i especialitzada, relacionades amb l'exercici professional. Cal apostar per una formació adequada a la millora de l'acompliment i, per tant, estretament vinculada a les funcions i tasques del lloc de treball.

El nou Pla de formació s'integra, a més, en els diversos sistemes de gestió de la Universitat. La importància de la gestió dels recursos humans i la necessitat d'una formació apropiada queda reflectida en la norma espanyola UNE 66915, equivalent a la norma internacional ISO 10015:1999, la qual proporciona les directrius per a la formació i que ha estat seguida en l'elaboració d'aquest nou pla. Aquesta norma orienta en la identificació i anàlisi de necessitats de formació, en el disseny i planificació de la formació, en l'execució de la formació, en l'avaluació dels resultats de la formació i la vigilància i millora del procés de formació per a assolir els seus objectius. Subratlla la contribució de la formació a la millora contínua i té com a objectiu fer de la formació una inversió més eficaç i eficient. Cal que el procés de formació siga planificat i sistemàtic perquè ajude així, de manera important, a millorar les capacitats i els objectius de qualitat; amb tot i amb això, aquest pla és flexible i adaptable a noves necessitats que puguin sorgir al llarg del seu desenvolupament.

El procés de formació està representat, segons la norma UNE 66915, en el diagrama següent en què una etapa proporciona l'entrada per a l'etapa següent:



En aquest context, considerem el IX Pla de formació del PAS, una eina de gestió i millora que facilita que la Universitat Jaume I dispose de professionals amb competències, coneixements, habilitats, aptituds i actituds que permeten oferir serveis de qualitat, afegint a més l'*estil UJI* a la seua gestió. Així, la formació es converteix en un aspecte més del treball; amb l'aprenentatge per a tota la vida que proposa l'EEES, treballar consistirà, cada vegada més, en un procés permanent d'aprenentatge i actualització.

3.MARC CONCEPTUAL I TEÒRIC DE LA FORMACIÓ

Els processos formatius es vinculen amb les prioritats establides per les organitzacions, d'aquesta manera la formació s'entén com una estratègia de canvi i innovació. En aquest marc, és imprescindible que la formació participe del disseny i desenvolupament de la gestió estratègica dels recursos humans.

El procés formatiu s'orienta a millorar el desenvolupament professional i personal però, a més a més, la formació és una responsabilitat col·lectiva si tenim en compte que el treball professional es realitza en contextos organitzatius, amb una missió que s'ha de complir i que involucra i compromet tots els seus membres; la seua vinculació al desenvolupament organitzacional la converteixen en un factor fonamental de qualsevol transformació que persegueixca l'organització.

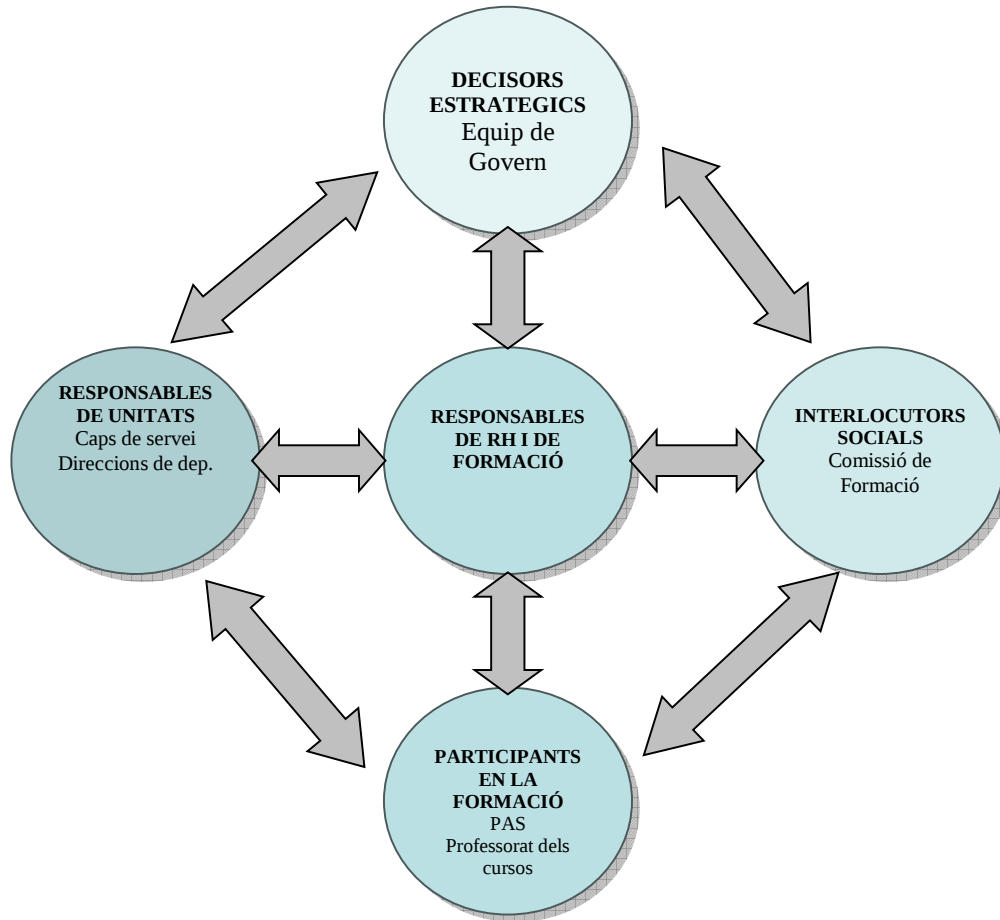
La formació es pot considerar com un requisit necessari que facilita la consecució dels fins de l'organització, com una eina al servei de les necessitats de l'organització, com a part de l'estratègia que possibilita posicions avantatjoses davant el canvi o com l'eix que permet l'aprenentatge de l'organització (adaptat de *Planificar la formación con calidad*, López Camps, 2005).

En la formació, element essencial en l'estratègia de canvi, es produeix una coincidència d'interessos mútuament beneficiosa, tant per a les persones com per a les organitzacions. El repte consisteix a aconseguir unir ambdós interessos. Mitjançant la formació, les persones poden comprendre millor el que fan, perquè ho fan i quin és el sentit i el valor de la seua ocupació. Les persones formades incrementen la seua motivació, compromís i domini sobre el seu treball.

«La formació contínua és el conjunt d'activitats de capacitació que es duen a terme en l'entorn laboral per a desenvolupar eficientment les funcions del lloc de treball» (*Tratado de psicología del trabajo*, Peiró y Prieto, 2000).

«Formar és provocar canvis en la conducta dels membres d'una organització amb el fi de millorar l'eficàcia organitzativa, procurant harmonitzar els objectius dels individus i els de l'organització i millorar les relacions les persones i les seues ocupacions» (*Planificar la formación*, Leal y López, 2002).

En el següent quadre resumim els diversos grups d'interès que participen en el sistema públic de formació adaptat a l'UJI (adaptat de *Planificar la formación con calidad*, López Camps, 2005).



Nombroses revisions teòriques i estudis d'investigació han subratllat que aquesta formació contínua s'ha d'entendre com un procés de gestió integrat per diversos passos o fases. Cadascun d'aquests passos és necessari, però no suficient, per a arribar a l'objectiu últim de qualsevol acció formativa: la transferència o aplicació del que s'ha après en formació al lloc de treball (*Gestión de la formación en las organizaciones*, Pineda, 2002).

Aquestes fases són:

- a) Anàlisi de necessitats de formació.
- b) Categorització i priorització de les necessitats.

- c) Disseny i programació de la formació (tenint en compte els mètodes pedagògics i les característiques de les persones que han de rebre la formació).
- d) Impartició de les accions formatives.
- e) Transferència (aplicació generalitzada i al llarg del temps al lloc de treball del que s'ha après durant les activitats formatives).
- f) Avaluació de l'eficàcia de la formació.

Anàlisi de necessitats de formació

El primer pas fonamental d'aquest procés de formació, i en el qual ens centrarem, és la detecció de les necessitats de formació del personal d'administració i serveis de la Universitat Jaume I amb l'objectiu de disposar de la informació fonamental per a dissenyar un pla de formació que resulte útil al personal de la Universitat, per a l'adquisició i/o desenvolupament de les competències necessàries que permeten assolir els objectius organitzacionals i per al desenvolupament professional. Es tracta de descobrir per on volem avançar i en què pot ajudar la formació per a millorar la Universitat.

El concepte de necessitat formativa expressa la diferència entre les competències que té el personal i les que hauria de tenir per a desenvolupar un treball satisfactòriament, assumir noves responsabilitats, atendre a les evolucions de l'ocupació o configurar una carrera de desenvolupament personal i professional (López Camps J. 2002)

En el marc de les necessitats de formació hi ha una orientació més freqüent basada en les carències de les persones i de l'organització, però hi ha una altra orientació, més positiva, la qual es denomina apreciativa en què es destaquen els punts forts i fortaleeses de les persones i de l'organització.

En l'orientació cap a la carència es determinen les carències formatives que la formació intenta compensar. Segons alguns autors, aquesta orientació limita la capacitat de motivació i millora de l'organització en centrar-se en carències i no considerar les possibilitats.

L'orientació apreciativa és un enfocament positiu basat en l'anàlisi de les fortaleeses de les persones i de l'organització per a superar els reptes als quals s'enfronten. Si partim del que es realitza correctament, és més senzill reconèixer el que és necessari per a avançar. El reconeixement de fortaleeses facilita la implicació de les persones en el procés de

millora. Es tracta de tenir una mirada positiva cap a les carències que poden convertir-se en reptes i objectius a aconseguir.

En la nostra detecció de necessitats combinem les dues orientacions, tant la de carència com l'apreciativa, ja que necessitem conèixer les nostres carències, però també conèixer els nostres punts forts per a fonamentar en ells en el nostre avanç, anticipant-nos als canvis, a més l'orientació apreciativa afavoreix la percepció d'autoeficàcia i genera un clima de col·laboració. Aquesta anàlisi de necessitats es realitza sota un enfocament col·laboratiu en què tots els integrants del procés de formació participen d'una manera o altra amb la seua opinió i reflexió.

El procés de detecció de necessitats ens ajuda a identificar:

- Els reptes de la Universitat que necessiten el suport de la formació.
- Els aspectes de millora perquè la Universitat funcione de manera excel·lent en la consecució dels seus objectius i finalitats.
- Els coneixements, habilitats i actituds a desenvolupar mitjançant la formació.

S'han proposat diversos enfocamentaments per a desenvolupar el procés d'anàlisi de necessitats de formació. Tanmateix, el marc conceptual més generalitzat és el model organització-tasques-persona en el qual es desglossa aquesta anàlisi en tres parts fonamentals: organització, lloc de treball i persona.

Si adaptem aquest model a l'elaboració del nostre pla, 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. 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. Per últim, s'ha d'estudiar quin nivell de competència té la persona (o persones) que ocupa aquest lloc 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 aquest model organització-tasques-persona comentat i, per desenvolupar-lo, partirem de la següent informació:

a) En l'àmbit d'**organització**. Informació documental de caràcter institucional que es recull en el sistema de direcció estratègica i en les línies de govern de la Universitat, perquè la formació ha d'estar integrada en la política de l'organització. Això s'ha de complementar amb la realització d'entrevistes amb els responsables institucionals de la

Universitat sobre qüestions referides al desplegament del pla estratègic i els reptes de futur de la institució.

b) Pel que fa a **tasques**. Anàlisi de les funcions dels diferents llocs de treball i l'anàlisi dels respectius perfils de competències d'aquests.

c) En l'àmbit **persona**. Informació obtinguda a través d'enquestes al mateix 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 cal disposar de les dades dels formularis emplenats pels i les caps de servei i directors i directores de departament, sobre les necessitats de formació específica del personal dels serveis i departaments corresponents i de les propostes realitzades pels representants sindicals en la Comissió de Formació.

4.OBJECTIUS I LÍNIES DIRECTRIUS

Els objectius i línies directrius d'aquest IX Pla de Formació del Personal d'Administració i Serveis de la Universitat Jaume I (2019-2021) són els que s'exposen a continuació:

a) OBJECTIUS

1. Dissenyar un pla de formació de qualitat que permeti oportunitats reals d'aprenentatge a tot el PAS.
2. Realitzar una formació que respongui a les necessitats de formació derivades de les polítiques i estratègies de la Universitat.
3. Promoure una oferta formativa que possibiliti avançar en la millora dels coneixements, habilitats i actituds del PAS.
4. Oferir activitats formatives que faciliten el desenvolupament de les funcions dels llocs de treball i milloren la qualitat dels serveis.
5. Adequar les accions formatives amb les exigències de canvi que la millora de l'administració comporta (noves tecnologies, organització del treball, etc.) en el marc d'un servei públic de qualitat.
6. Convertir la formació en una eina estratègica de modernització i actualització de la Universitat
7. Facilitar el desenvolupament i promoció professional del personal.
8. Establir una correlació adequada entre formació, promoció i carrera administrativa del personal.
9. Millorar la satisfacció, el compromís i la motivació del personal d'administració i serveis.
10. Impulsar amb activitats formatives la integració de les noves tecnologies i la comunicació en el desenvolupament de l'administració electrònica.

b) LÍNIES DIRECTRIUS

Les línies directrius amb les quals s'elabora aquest pla de formació són les següents:

1. Acomplir els preceptes estatutaris. Concretament, l'apartat d de l'article 125, el qual recull com a drets del PAS «rebre la formació necessària per a la seua actualització professional i acadèmica».
2. Continuitat de la formació, de manera que el personal pugui planificar-se cada any amb un calendari que li permeti establir un ordre de prioritats.

3. Transparència i participació dels diferents col·lectius en la detecció de les necessitats formatives, en el disseny de la formació i en desenvolupament del Pla.
4. Eficàcia i eficiència en l'execució dels recursos assignats a la formació del PAS.
5. Coordinació de les activitats formatives entre nivells i amb altres activitats de formació.

5.METODOLOGIA

Per a analitzar les necessitats de formació del PAS en què es fonamenta el pla hem partit de la següent informació:

- *Pel que fa a l'organització:*
 - Sistemes de gestió de la Universitat:*
 - AUDIT.
 - ISO.
 - Marc tecnològic.
 - Pla de multilingüisme.
 - Pla d'igualtat.
 - Marc de qualitat.
 - Pla d'investigació.
 - Programa d'Extensió Universitària.
 - Pla de prevenció i Pla d'emergència.
 - Informació documental de caràcter institucional:*
 - Sistema de direcció estratègica i línies de govern
 - Estatuts UJI.
 - Plans i memòries de formació d'anys anteriors
 - Informe d'avaluació de l'eficàcia de les accions formatives realitzades en anys anteriors.
 - Entrevistes a interlocutors clau de la Universitat sobre qüestions referides al desplegament del Pla estratègic i reptes de futur de la Universitat.
- *Pel que fa a les tasques:*
 - o Anàlisi de les funcions dels diferents llocs de treball i dels perfils de competències d'aquests.
 - Relació de llocs de treball de l'UJI.
- *Pel que fa a les persones:*
 - o Anàlisi de la informació del personal sobre la formació rebuda i autopercepció sobre el nivell de competència en les tasques del lloc de treball i dels caps de servei sobre necessitats de formació.
 - Enquestes al PAS.

- Formulari dirigit als caps de servei i directors de departaments sobre detecció de necessitats de formació específica.
- Propostes dels representants sindicals en la Comissió de Formació.

El resultat de la recollida, anàlisi, categorització i priorització de tota aquesta informació s'ha plasmat en el IX Pla de Formació del PAS (2019-2021) el qual s'executarà des de la Unitat Tècnica de Formació del PAS del Servei de Recursos Humans amb la possibilitat que les accions del Pla siguin, eventualment, complementades amb unes altres que responguen a necessitats formatives emergents.

6. ESTRUCTURA I DESCRIPCIÓ DEL PLA DE FORMACIÓ

A partir de tota informació recaptada, s'ha elaborat el IX Pla de Formació del Personal d'Administració i Serveis de la Universitat Jaume I (2019-21). Aquest pla de formació s'ha dissenyat tenint en compte també els resultats del pla anterior, i encara que és un pla molt ambiciós, s'ha tractat d'incorporar-hi accions formatives que veritablement siguen realistes i realitzables. Així, el pla, com a continuació es detalla, s'ha estructurat en tres blocs fonamentals: formació general transversal, formació per a col·lectius específics i formació en competències específiques.

a) Formació general transversal

És la formació que atén les necessitats de formació requerides per la Universitat en relació amb matèries considerades rellevants de manera transversal per a tot el PAS.

Programa 1. Aspectes institucionals, normatius propis i legislatius

- 1.1. Aspectes fonamentals del pla estratègic de l'UJI. El sistema de direcció estratègica.
- 1.2. Legislació universitària: LOU, Estatuts, nova ordenació dels ensenyaments universitaris oficials, accés a la Universitat, etc.
- 1.3. Legislació sobre funció pública: EBEP, Llei d'ordenació de la funció pública valenciana, etc.
- 1.4. Legislació d'aplicació: Llei de contractes del sector públic, etc.
- 1.5. Igualtat. Comunicació inclusiva, conciliació de la vida personal, familiar i laboral i protocol d'assetjament.
- 1.6. Responsabilitat social universitària.
- 1.7. Procediment administratiu, règim jurídic del sector públic i organització administrativa universitària.
- 1.8. Transparència.
- 1.9. Normativa pròpia de l'UJI.

Programa 2. Formació en qualitat

- 2.1. Sistema de gestió de la qualitat.
- 2.2. Disseny i anàlisi d'indicadors.
- 2.3. Gestió de queixes i reclamacions.
- 2.4. Rànquings i gestió de dades.

Programa 3. Formació en llengües

- 3.1. Anglès (per nivells i específics: anglès administratiu, anglès d'atenció al públic, etc.).
- 3.2. Valencià de nivell superior.
- 3.3. Llenguatge administratiu, redacció de textos, disseny de documentació administrativa, els documents dels òrgans col·legiats, correcció de textos, recursos informàtics aplicats a la traducció i correcció, etc.

Programa 4. Formació en tecnologies de la informació i la comunicació

- 4.1. Eines d'escriptori. Sistemes operatius (Windows, Linux, Mac), Ofimàtica (nivells elemental-mitjà i avançat), eines col·laboratives (correu, agenda, etc.), Web 2.0, RSS, xarxes socials, escriptori remot.
- 4.2. Eines de gestió: e-UJIER@ i altres eines de gestió.
- 4.3. Eines d'explotació de dades: Discoverer i altres eines d'explotació de dades.
- 4.4. Administració electrònica i aplicacions informàtiques de suport
- 4.5. Seguretat de la informació i privacitat.

Programa 5. Formació per a la prevenció de riscos laborals, salut i medi ambient

- 5.1. Formació bàsica de prevenció de riscos laborals.
- 5.2. Pla d'autoprotecció de la Universitat Jaume I.
- 5.3. Cursos específics de prevenció derivats de l'avaluació de riscos realitzada per l'Oficina de prevenció.
- 5.4. Cursos sobre salut: taller d'esquena, taller de sol pelvià, prevenció de l'estrès, nutrició, prevenció d'osteoporosi, envelliment actiu, etc.
- 5.5. Formació en medi ambient.

Programa 6. Formació per a la implantació del canvi

- 6.1. Cursos i/o activitats derivades de nous projectes, serveis o iniciatives.
- 6.2. Aplicació de tecnologies organitzatives i/o tecnològiques.

Programa 7. Formació en habilitats i desenvolupament

- 7.1. Gestió del temps, treball en equip, motivació, resolució de conflictes, comunicació, etc.

b) Formació per a col·lectius específics

És la formació que atén les necessitats de formació requerides per la Universitat en relació amb matèries considerades rellevants per a determinats col·lectius de manera transversal.

Programa 8. Formació d'acollida

8.1. Coneixement de l'estructura, organització i funcionament de la Universitat Jaume I.

Programa 9. Formació per als i les caps de servei, de secció i de negociat

9.1. Administració electrònica a la Universitat Jaume I.

9.2. Habilitats directives: lideratge, direcció de reunions, motivació, gestió del temps, organització, tècniques de negociació, etc.

Programa 10. Formació per al personal de contacte amb els usuaris i usuàries nacionals i internacionals

10.1. Gestió del treball orientat a l'usuari.

10.2 Formació en llengües per al personal amb contacte amb el públic internacional.

Programa 11. Formació per a altres col·lectius

11.1. Formació per al personal que imparteix cursos de formació: estratègies metodològiques per a formació presencial i en línia, aula virtual, taller de veu i parlar en públic.

11.2. Formació per al personal de centres (decanats i direccions): els processos de gestió administrativa en els estudis universitaris, aplicacions informàtiques de suport a l'ordenació acadèmica: planificació docent, assistent d'horaris i POD i monitor de matrícula, altres eines d'administració electrònica (GOC, etc.).

c) Formació en competències específiques

És la formació que atén les necessitats de formació específiques, detectades pels i les responsables de serveis i departaments, relacionades amb les funcions que desenvolupa el PAS.

Programa específic	Any	Curs
Biblioteca	2019	La propietat intel·lectual i drets d'autor en l'entorn virtual
	2020	Lideratge i treball en equip
	2021	Ciència oberta i gestió de dades d'investigació
Gabinet de Planificació i prospectiva tecnològica	2019	Curs de LaTeX per a elaboració d'informes.
	2020	Curs de prospectiva aplicat a l'àmbit universitari
Gabinet del Rectorat	2019	Base de dades de gestió d'actes i protocol
InfoCampus (Oficina d'Informació i Registre)	2019	Estratègies de comunicació oral
	2020	Homologació d'estudis universitaris estrangers comunitaris i extracomunitaris. Efectes jurídics d'un títol universitari estranger
	2021	Equivalència d'estudis de grau
Laboratori de Ciències de la Comunicació	2019	Eines col·laboratives de gestió i informació
	2020	Configuració de càmera ENG i edició amb Premiere per a les necessitats docents en comunicació
	2021	Il·luminació i realització de programes en televisió: tricaster i teleprompter
Oficina de Cooperació en Investigació i Desenvolupament Tecnològic	2019	Configuració d'un estudi de doblatge i gravació i edició de podcasts
Oficina de la Promoció i Avaluació de la Qualitat	2019	Eines de tractament i visualització de dades per a l'elaboració d'informes: Tableau i Microsoft Power BI
	2020	Aplicació de l'enfocament a riscos en els sistemes de gestió
	2021	Tècniques de mineria de textos
Oficina de Relacions Internacionals	2019	Tècniques de mostreig estadístic
	2020	Jornada sobre visats d'estudiantat estranger no procedent de la UE
	2021	Protocol d'emergències en la Universitat (emergències estudiants entrants i estudiants ixents)
Oficina d'Estudis	2019	Actualització dels criteris de l'ANECA en relació a modificació de plans d'estudis
	2020	Millora dels processos de renovació i autorització de plans d'estudis
	2021	Seguretat activa i passiva
Oficina d'Innovació i Auditoria TI	2019	RGPD i auditoria TI
	2020	Gestió de projectes
	2021	Discoverer aplicat a l'OIPEP
Oficina d'Inserció Professional i Estadis en Pràctiques	2019	Mindfulness
	2020	Actualització didàctica per a la formació en ocupabilitat, realització i utilització de vídeos curts
	2021	Seguretat en gasos/líquids criogènics/vitrines/residus, fitxes de seguretat en els laboratoris i primers auxilis en el SCIC.
Servei Central d'Instrumentació Científica	2019	Formació en tècniques del SCIC
	2020	Formació en bones pràctiques al laboratori (GLP o BPL)
	2021	Gestió econòmica de projectes culturals
Servei d'Activitats Socioculturals	2019	Dinamització cultural de la Universitat
	2020	Comunicació cultural
	2021	Anglès per a comunicadors
Servei de Comunicació i Publicacions	2019	Adobe Creative Suite
	2020	Treball en equip i gestió de l'estrès
	2021	

Programa específic	Any	Curs
Servei de Contractació i Assumptes Generals	2019 2020	Curso específic de contractació sobre legislació i aplicacions informàtiques Atenció al públic per al personal de suport
Servei de Control Intern	2019 2020 2021	Subvencions públiques Part general i part específica d'universitats. Casos pràctics Auditoria pública: auditoria de compliment de legalitat. Principals àrees de revisió i control de legalitat. Auditoria pública. Informes d'auditoria. Tipologia i contingut
Servei de Gestió de la Docència i Estudiants	2019 2020 2021	El factor humà en la gestió. Productivitat i aprenentatge del treball en equip. Llei 39 i 40/2015, aplicades a la gestió acadèmica universitària (administració electrònica, notificacions administratives, actes de tràmit, terminis, resolucions, recursos, etc.) Estructura dels diferents sistemes educatius estrangers, en especial de la Xina, per a accedir a estudis universitaris oficials espanyols Curs bàsic sobre matèria fiscal. Càlcul de la renda i patrimoni per a la gestió de les beques universitàries
Servei de Gestió Econòmica	2019 2021	Gestió de recaptació de drets Aplicació GRE. Actualització Visual Basic
Servei d'Informació Comptable	2019	Pla general de comptabilitat pública de la Generalitat Valenciana
Servei de Llengües i Terminologia	2019 2020 2021	Curs sobre xarxes socials per a la promoció en Facebook, Wordpress i altres xarxes Curs de memòries de traducció Curs de coach aplicat a l'assessorament i la formació en llengües
Servei de Recursos Humans	2019 2020	Curs pràctic sobre estrangeria Explotació de dades amb Discoverer
Servei d'Esports	2019 2020 2021	Atenció al públic específic Gestió de projectes Cohesió d'equips de treball
Servei d'Informàtica	2019 2020 2021	Analítica de dades. Formació en eines: MS Power BI Externalització de TI al núvol públic. Microsoft Azure Com treure el màxim rendiment del MS Office 365
UGS	2019 2020	Curs pràctic sobre l'aplicació de comandes del GRE Nova Llei de contractes aplicats a les unitats de Gestió (pràctic) Discoverer aplicat a les UGS Comptabilitat pressupostaria Discoverer aplicat a la gestió econòmica Presa de decisions
Unitat d'Anàlisi i Desenvolupament TI	2019 2020 2021	Alternatives cloud a AWS Evolució Java Intel·ligència artificial/cadena de blocs
Unitat de Suport Educatiu (USE)	2019 2020 2021	Tècniques orals per a l'eficàcia comunicativa Gestió del temps: a la recerca de l'eficàcia Intel·ligència emocional en la presa de decisions educatives
Facultat de Ciències Jurídiques i Econòmiques	2019	Curs de formació per a col·lectius específics
Dep. de Ciències de la Comunicació	2019 2021	Curso de formació general Curs de formació general en llengües

Programa específic	Any	Curs
Dep. de Dret Públic	2019	Gestió de l'arxiu del Departament
Dep. de Psicologia Bàsica, Clínica i Psicobiologia	2019	Programació Visual Basic (apps como Matlab, E-prime, etc.)
	2020	Manteniment de laboratoris. Administració avançada de sistemes Windows, Mac OS
	2021	Crus de formació general
Dep. de Psicologia Evolutiva, Educativa, Social i Metodologia	2019	Programació Visual Basic (apps com Matlab, E-prime, etc.)
	2020	Curs de formació general
	2021	Manteniment de laboratoris. Administració avançada de sistemes Windows, Mac OS
Dep. d'Educació i Didàctiques Específiques	2019	Muntatges, reproducció i gravació en recursos audiovisuals
Dep. d'Enginyeria Mecànica i Construcció	2019	SolidWorks (nivell mitjà)
	2020	Arduino. Nivell bàsic, incloent-hi programació
	2021	Impressió en 3D
Unitat Predepartamental d'Infermeria	2019	Curso de formació general

7. DESPLEGAMENT DEL PLA DE FORMACIÓ

Per a cada curs programat s'elaborarà una convocatòria que es publicarà en la pàgina web de la Unitat Tècnica de Formació del PAS, amb les següents dades:

Títol del curs
Modalitat: presencial/semipresencial/en línia
Destinatari
Objectius
Continguts
Calendari
Durada
Lloc
Termini d'inscripció
Nombre d'inscripcions (mínim deu inscrits per als cursos del programa a, excepte cursos de llengües amb un mínim de 12 inscripcions)
Sistema d'avaluació i certificats

El contingut fonamental del Pla de formació el constitueixen els cursos organitzats internament, impartits per col·laboradors interns o externs a la Universitat Jaume I. La programació que s'hi ofereix conté les activitats mínimes que es realitzaran en el període de vigència del Pla, però es podran completar amb altres accions a mesura que es detecten noves necessitats. Aquestes accions les podran proposar els diferents serveis, departaments i organitzacions sindicals.

El personal d'administració i serveis de la Universitat Jaume I ha de realitzar els cursos que es programen per a l'adaptació al seu lloc de treball que determine la Universitat, tant interns com externs.

Es podrà rebre fins a un màxim de 40 hores de formació general transversal dins de l'horari laboral, més 60 hores de formació interna en llengües. S'ha de recuperar la realització de més de 40 hores de cursos interns generals i/o la realització de més de 60 hores de cursos interns de llengües.

L'assistència a cursos per a col·lectius específics o sobre competències específiques, que haja estat 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, sense que minve aquest crèdit.

Els cursos s'oferiran en diverses opcions de calendaris, horaris i modalitats (presencial, semipresencial i en línia), tenint en compte la disponibilitat pressupostaria i la capacitat executiva de la Unitat de Formació del PAS, per a adaptar-se a les necessitats laborals i personals del PAS.

Dins de la política de normalització lingüística, la formació del PAS tendirà a impartir-se en valencià.

ASSISTÈNCIA

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 a càrrec de projectes d'investigació, la Comissió estudiarà, individualment, les sol·licituds.
- Queden exclosos els becaris i les becàries.

b) PDI i personal de les fundacions, i instituts amb participació de la Universitat Jaume I: poden assistir als cursos del Pla de formació, en el supòsit que no s'hagen cobert totes les places previstes amb PAS.

COMISSIÓ DE FORMACIÓ DEL PAS

La Comissió de Formació del PAS estarà formada per:

President: el vicegerent de Personal i Organització

Vicepresident: el gerent

Secretari: el cap del Servei de Recursos Humans

Vicesecretària: la tècnica superior de Formació del PAS

Vocals: una persona en representació de cada sindicat

La Comissió de Formació del PAS té 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 a la Universitat Jaume I.
- 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 els assumptes propis de la seua competència que la Mesa Negociadora considere necessari sotmetre a la consideració d'aquesta.
- g) Decidir, en última instància, la resolució de qualsevol classe de problema que pugui sorgir (excés de demanda, etc.).

CRITERIS DE SELECCIÓ

Per a seleccionar les persones aspirants es tindrà 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 a accedir als cursos de formació interna són els següents:

- 1.** La Unitat Tècnica de Formació del PAS del Servei de Recursos Humans ha d'informar dels diferents cursos organitzats.
- 2.** El personal que estiga interessat en algun curs ha d'emplenar la sol·licitud telemàtica per a cada curs en què vulga participar.
- 3.** Si hi ha més sol·licituds que places, les sol·licituds les ha de prioritzar la Unitat Tècnica de Formació del PAS, d'acord amb els criteris aprovats per la Comissió de Formació del 5 de juny de 2015.

Admissió a cursos generals:

Una vegada les sol·licituds han estat autoritzades pel o la cap de servei/director/directora de departament corresponent, els criteris de selecció són els següents:

Primer. Funcionariat de carrera per ordre d'antiguitat.

Segon. Funcionariat interí per ordre d'antiguitat.

Tercer. Personal temporal per ordre d'antiguitat.

Admissió a cursos específics:

Una vegada les sol·licituds han estat autoritzades pel o la cap de servei/director/directora de departament corresponent, els criteris de selecció són els següents:

Primer. PAS del servei que ha sol·licitat el curs.

Segon. PAS amb lloc de treball relacionat amb el contingut del curs.

Tercer. Criteris dels cursos generals.

- 4.** La Unitat Tècnica de Formació del PAS ha de confirmar a les persones sol·licitants la seua admissió al curs. Així mateix, ha de comunicar-lo a les persones responsables del servei o de la unitat perquè puguin planificar el treball.
- 5.** Quan es presente la sol·licitud per realitzar un curs i s'admeta, es considera que l'assistència és obligatòria, tret que es renuncie abans de 48 hores de l'inici.
- 6.** Les vacants produïdes s'han de cobrir amb la persona següent de la llista de sol·licitants.
- 7.** La Unitat Tècnica de Formació del PAS, juntament amb la vicegerència, pot decidir la suspensió d'un curs si el nombre de persones assistents no és suficient.

EMISSIÓ DE CERTIFICATS

La participació en els cursos del Pla de formació, impartits per la Universitat, tant amb fons propis, com de formació contínua, dóna dret a l'obtenció del certificat d'aprofitament corresponent, el qual s'expedirà quan s'haja assistit, com a mínim, al 80% de les hores lectives i se supere l'examen corresponent, si escau, tret dels cursos que estan sotmesos a la normativa del Pla de formació contínua dels empleats públics al servei de l'administració de la Generalitat Valenciana, en els quals el mínim d'assistència necessari és del 85% de les hores. En aquells casos en els quals no s'haja complert amb el requisit de l'assistència mínima, no s'expedirà cap certificat. Segons acord de la Comissió de Formació del PAS (reunió del 5 de juny de 2015) les faltes no són justificables i per tant, no arribar al mínim d'assistència, significa no tenir dret a la prova final i/o en el seu cas al certificat.

En les convocatòries de cursos presencials d'informàtica d'usuari no específics (durada de 20 o més hores) es podrà establir una matrícula lliure, en la qual la persona interessada ha d'especificar prèviament que assistirà només a la prova final. Únicament es podrà inscriure a un curs per persona a l'any en la modalitat de matrícula lliure. El nombre màxim de sol·licituds admeses en aquesta modalitat no pot ser superior al 20% del nombre de persones assistents al curs.

FORMACIÓ EXTERNA

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

Igualment, és voluntat de la Universitat facilitar la mobilitat del PAS amb un programa d'ajudes de mobilitat per al personal d'administració i serveis a altres institucions universitàries internacionals amb la finalitat de millorar la formació o adquirir bones pràctiques per a incorporar al servei.

Els serveis que, eventualment, puguin 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.

En línia amb el Pla de multilingüisme i per a racionalitzar la despesa en els cursos organitzats pel Servei de Llengües, la Universitat únicament subvencionarà la matrícula dels cursos d'angles i valencià de nivell superior una vegada superada la corresponent prova final.

Únicament es podrà rebre ajuda econòmica per a un curs de formació externa per persona a l'any, incloent-hi les matrícules dels cursos d'angles i valencià superior, organitzats pel Servei de Llengües i sempre condicionat a la disponibilitat pressupostària.

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.

No es concedirà ajuda econòmica amb el pressupost de formació del PAS a la formació reglada (formació professional, graus, màsters, etc.).

L'assistència a cursos de formació externa no suposarà cap compensació horària (hores extraordinàries) ni per si mateixa, ni com a conseqüència del treball no realitzat.

Tot el personal inclòs en l'àmbit d'aplicació d'aquest Pla de formació ha d'informar a la Unitat Tècnica de Formació del PAS 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.

Es demanarà una memòria a tot el PAS que reba formació externa, així com els materials repartits en el curs perquè estiguen a l'abast de qualsevol persona que necessite consultar-los. Aquesta memòria també caldrà presentar-la al cap del servei corresponent.

AVALUACIÓ

Un aspecte fonamental en qualsevol acció formativa és l'avaluació en el sentit més ampli. L'avaluació de la formació és l'obtenció i anàlisi sistemàtica de dades sobre l'èxit de qualsevol programa formatiu.

El marc conceptual més estès sobre quins criteris s'han de preveure en l'avaluació de la formació segueix sent el model de quatre nivells de Kirkpatrick. 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 l'avaluació dels cursos del Pla de formació.

En el procediment de formació del sistema de gestió de la qualitat es descriu com s'avaluen els cursos i el professorat.

- L'aprenentatge s'avalua per mitjà de la realització d'una prova final del curs o avaluació contínua, l'objectiu d'aquesta avaluació és mesurar si les persones assistents han aconseguit consolidar els objectius que en principi tenia l'acció formativa.

S'informa el professorat, abans del començament del curs, de l'obligatorietat de realitzar una avaluació objectiva a l'alumnat del curs.

- Les reaccions al curs, és a dir, la satisfacció i valoració general de la formació, s'avaluen per mitjà d'una enquesta que responen les persones participants en el curs. L'enquesta és anònima i es realitza en finalitzar el curs.

- L'eficàcia de la formació es determina a través d'un qüestionari que es remetrà cada sis mesos a tots els caps de servei i a les persones participants en els cursos, perquè els uns i les altres valoren el nivell d'incidència que té la formació realitzada en els llocs de treball. Posteriorment, es realitza una anàlisi del grau d'utilitat i aplicació de cada curs en els llocs de treball respectius.

Tota aquesta informació recollida ens servirà per a marcar els objectius dels propers plans de formació, que han de tenir 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, es tindran en compte 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-lo.