

DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ALICANTE

C/ Ferré Vidiella, 5
03005 ALICANTE
Tfn: 965 12 12 13
Fax: 965 92 96 24
E - Mail: formacio@dip-alicante.es
Web - Internet: www.dip-alicante/formacion

Presidente: **Ilmo. Sr. D. Julio de España Moya**
Diputado responsable de RR HH: **D. Ginés Lifante**
Didertor del Dpto. Formación: **D. José Antonio Latorre**
Interlocutora: **Dña Pilar Escabias**
Certificación Inicial: **Noviembre 1998 - 2001**
Primera Renovación: **Noviembre 2001 - 2004**

1. DATOS SOBRE LA INSTITUCION EVALUADA

Áreas de Formación y Tipos de Servicios

Áreas de Formación	Gestión y Direcc.	Comerc. y Mark.	Idiomas	Comunic	Finanzas	Inform.	RR.HH	Produc. y Distrb.	Tecnol.	Servicios	Jurídica	Calidad	Medio Ambien.
	●		●	●	●	●	●		●	●	●	●	●

Tipos de Servicios	For. Presec. Inter-empresa	For. Presec. Intra-empresa	Formac. a distancia	Formac. estándar	Formac. a medida	Seguimiento	Consultoría Formación	Apoyo	Produc. EAO Multimedia
	●	●		●	●	●	●	●	

Historia

El Departamento de Formación de la Diputación Provincial de Alicante fue creado con dicha denominación en 1992, aunque es en 1989 cuando comienzan las actividades sistematizadas de formación. Desde su nacimiento atiende las necesidades de formación de los Ayuntamientos, tanto de su personal en general como de sus cargos electos. Igualmente proporciona sus servicios de formación al personal adscrito a las diversas unidades de la propia Diputación Provincial. Además, en el marco del Plan del IVAP (Instituto Valenciano de Administraciones Públicas) imparte cursos dirigidos a empleados de la Generalitat.

Filosofía y misión del organismo

Su misión es la de proporcionar a su entorno de la Administración Local los distintos servicios asociados a la Formación: Análisis de necesidades, Planificación de la Formación, Programación de ésta, Gestión de las actividades formativas y Evaluación y valoración de los resultados. Además gestionan y controlan el gasto de la actividad de formación.

Visión de la Formación

Manifiesta la entidad que "estiman que la Formación puede ayudar a la resolución de problemas estructurales, organizativos y de gestión en los Ayuntamientos y contribuir de este modo a la modernización y a la mejora de las instituciones municipales".

Planteamientos de la institución relativos a la calidad

Manifiesta su posicionamiento sobre la Calidad del siguiente modo:

Asume constantemente sus compromisos de mejora, que incorpora en sus estrategias anuales.

Pone en marcha iniciativas para la mejora de sus procesos internos y somete a éstos a evaluaciones internas y externas. (Evaluaciones de sus clientes y Auditoría Q★For).

Personal Docente

Número de técnicos y formadores:

- Contratados a tiempo completo 6
- Contratados a tiempo parcial 1
- Colaboradores externos habituales 100
- Colaboradores ocasionales 115

Número de personal de coordinación, gestión y apoyo:

- Personal de Dirección y Coordinación: Ya contabilizados
- Personal de apoyo logístico y 9

administrativo:

Selección e integración del profesorado

Los criterios que utilizan para la configuración del perfil profesional son: Competencia técnica, Experiencia profesional, Características y habilidades personales y Actitudes.

El proceso de selección, tanto de los formadores internos y externos como el de las empresas suministradoras de formación, se ajustan rigurosamente a su normativa interna (Verificado por DIRFO).

Para la Integración del profesorado cuentan con un Plan de Formación basado en:

- Curso de Formación de Formadores.
- Asistencia a cursos impartidos por otros profesores con experiencia.
- Inicio de sus actividades docentes.

Características del Organismo

Sus principales rasgos diferenciales son:

La Metodología aplicada en el diseño de los cursos y medios didácticos: el rigor y la metodología con la que diseñan los manuales garantiza en una parte importante la calidad de los cursos.

La gestión de la formación: la aplicación informática que han desarrollado para la gestión de los cursos, además de facilitar el trabajo, hace que toda la información sea muy transparente y esté disponible en tiempo real.

Infraestructura

Medios y Recursos de Formación y Desarrollo

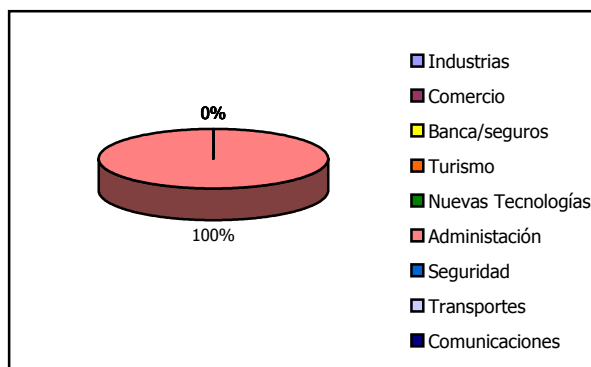
- Pizarra
- Retroproyector
- Pantalla
- Papelógrafo
- Ordenadores portátiles
- Megafonía
- Televisores
- Vídeos
- Cámaras de Vídeo
- Videoproyectores
- Cámara de fotos digital
- Magnetófonos
- Radiocassettes con CD
- Proyector de Diapositivas
- Cámara de Proyección para opacos

Instalaciones

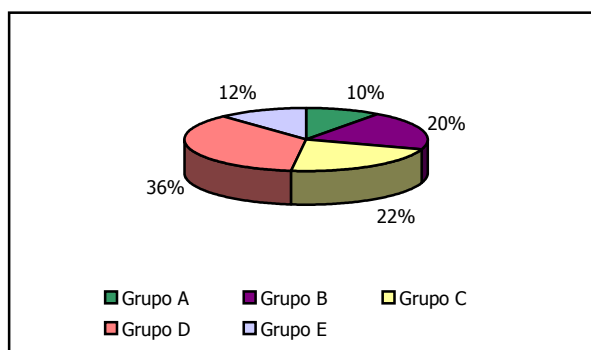
- Sede del Departamento: 4 aulas
- Hogar Provincial: 7 aulas
- SUMA: 4 AULAS
- Aulas descentralizadas: 6 aulas
- Aulas habilitadas en ayuntamientos y mancomunidades: 10 aulas
- Aulas Móviles: Con medio de transporte y equipamiento escolar e informático.

Tipo de Clientes

Actividad por Sectores



Tipo de Alumnado



Tamaño de las empresas para las que trabaja:

- Más de 1000 empleados: 3 (1 Ayuntamiento, una Diputación y el IVAP)
- Entre 200 y 1000: 17 (15 Ayuntamientos + SUMA + Bomberos)
- Menos de 200 empleados: 138 (Ayuntamientos y Mancomunidades).

Cursos o programas:

Nota: cursos impartidos del año 2000 y hasta 31 de agosto de 2001.

Año	A medida		Abiertos	
	2000	2001	2000	2001
Número por año:	82	38	147	71
Duración media:	25	28	24	30
Número medio de participantes:	13	14	20	19

2. ESTUDIO DE SATISFACCION DE CLIENTES

Han sido entrevistados en profundidad 11 clientes, éstos pertenecen a los siguientes sectores de actividad: seis administraciones locales de gran tamaño; dos administraciones locales de tamaño mediano – pequeño y tres unidades de la Administración Provincial.

Motivos por los que contrataron a la Institución

Aparte de las experiencias positivas anteriores, la adscripción al Plan Agrupado de Formación que tienen concertado, de forma que toda acción formativa pasa a ser ejecutada por este equipo de la Diputación.

Tipo de cursos que han recibido

Las áreas de actividad formativa en las que recibieron cursos son muy variadas (Por temas: Económico-Financiera; Directivos; Habilidades personales y sociales; Gestión Tributaria/Recaudación; Informática; Bomberos; Policía local; Contabilidad; Seguridad /Protección / Autoprotección; Derecho Administrativo; Oficios varios; Valenciano; Secretariado: redacción de informes).

Tiempo que llevan con este proveedor

La mayor parte de los entrevistados llevan varios años recibiendo sus acciones formativas. Todos, sin excepción, han solicitado repetidas veces al año algún curso.

Instalaciones en que se han impartido los cursos

El 95 % de los cursos se han impartido en el **Hogar Provincial**. El otro 5 % en locales concertados por los ayuntamientos o que son propiedad de los mismos.

Puntos Fuertes

Algunos aspectos que los clientes consideran positivos son:

- Profesorado muy cualificado. Muy Buenos interlocutores. (Aspecto más repetido por los clientes).
- Calidad del Material didáctico y sus instalaciones.
- Formación muy práctica para los funcionarios.
- Organización sobresaliente.
- Alto grado de responsabilidad y conocimientos.
- Diversificación de cursos: abarca casi todo.
- Calidad de los contenidos de los cursos.
- Especificidad de los cursos: se está iniciando ahora una mejor adaptación a los puestos de trabajo.
- Afán de servicio y Amabilidad.
- Se está introduciendo la fase de seguimiento posterior al curso,
- Adaptabilidad a las necesidades de la empresa y a los alumnos.

Cuadro síntesis de los resultados generales y específicos¹

Puntuaciones Otorgadas	Satisfacción General	Fase preparatoria	Desarrollo del programa	Fase posterior al programa	Formadores	Materiales formativos	Relaciones con el organismo	Organización y gestión	Instalaciones	Relación Calidad- Precio
3										
3,1			1							
3,2	1	2	1		1			1		
3,3			2		1	3				
3,4		4	2	2	2	2	1	1		
3,5			1		2	5	1		1	
3,6	8	4	4	4	2		4	4	7	
3,7				1	2		2	1	1	
3,8	1			2	1		3	3	1	
3,9				1		1		1	1	
4	1	1								
NS / NC				1						11
Peso	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
Media	3,6	3,4	3,4	3,6	3,5	3,5	3,6	3,6	3,5	---
Impacto		- 0.07	+ 0.5	+ 0.02	+ 0.6	+ 0.00	+ 0.07	- 0.45	+ 0.29	---

Los aspectos mejor evaluados han sido los relativos al **Seguimiento de los resultados de la formación; Relaciones entre suministrador y clientes; Organización y gestión de la formación e Instalaciones e infraestructuras.**

Valores más significativos del estudio de satisfacción de clientes

- Nivel medio de satisfacción general²: **3,62** puntos sobre 4.
- Índice de Homogeneidad: **100%**
- Puntuación media de la valoración⁴: **3,57** puntos sobre 4.
- Puntuación media ponderada⁵: **3,55** puntos sobre 4.

¹ Se recogen las puntuaciones otorgadas por los once clientes en cada concepto. Se puntúa en una escala de 1 a 4, en la que 4= Muy Satisfecho; 3 a 3,9 = Satisfecho; 2 a 2,9 = Ni satisfecho ni insatisfecho, 1 a 1,9= Insatisfecho. La tabla recoge puntuaciones comprendidas entre 3 y 4 ya que esta institución no ha obtenidos calificaciones inferiores a 3.

² NMSG: La media de los niveles de satisfacción general de todos los clientes encuestados.

³ IH: Indica la homogeneidad y dispersión de las respuestas sobre Satisfacción General, en una escala positiva de 0 a 100. Es el resultado de [(Satisfechos - Insatisfechos) x (Satisfechos + Insatisfechos) / 100]. Informa sobre el riesgo de seria equivocación en el caso de no quedar satisfecho.

⁴ PMV: Es la media de todas las puntuaciones atribuidas por los encuestados a los diversos aspectos sobre los que se ha investigado.

⁵ Media de todas las puntuaciones atribuidas por los encuestados pero teniendo en cuenta el diferente peso de los aspectos evaluados (ver cuadro de puntuaciones)

Comentarios sobre los aspectos principales del servicio recibido

Satisfacción General

El valor medio obtenido es de **3,62 puntos sobre 4**. La puntuación media de la valoración de todos los aspectos es **3,57 puntos sobre 4**. El porcentaje de clientes satisfechos es el 100%. Ante la pregunta *¿Volvería a contratar a la misma institución?*, todos los clientes responden de modo afirmativo.

Fase Preparatoria

Hay diversidad de procedimientos para **adecuar y definir los objetivos** formativos. Desde este año han introducido en el proceso negociador y de análisis de necesidades la admisión de sugerencias. Este hecho estiman que redundará en prestar una mayor **flexibilidad** a los programas de los distintos cursos.

Desarrollo de los Cursos

La inclusión de **partes específicas** (ejemplos, casos, ejercicios) fue muy abundante. A través de las **simulaciones y otras técnicas grupales**, llegan a casi una **individualización-personalización** de la formación. Al final del curso **se evaluó a los profesores, programa e instalaciones**. Obtuvieron un sobresaliente.

Fase Posterior al Programa

Manifiestan que en general no lo han pedido ni lo han echado en falta. Actualmente se han introducido **acciones de seguimiento**, pero aún no se han desarrollado del todo. Estiman que estas acciones son muy interesantes. En todos los casos los alumnos **han podido contactar** con los profesores con posterioridad al curso.

Formadores y Expertos

El **número de formadores** por curso varía en función del contenido del programa. Hasta ahora no han tenido **posibilidad de elegir al profesor**, son cursos muy preprogramados en todos los aspectos. Las **calificaciones técnicas, pedagógicas y personales-sociales** de los profesores son muy altas.

Materiales Formativos

Unánimemente opinan que el **material para participantes**: manuales, libros, fotocopias, es adecuado y está bien preparado. Los **medios audiovisuales** (retroproyector, vídeo, cámara, cañón, ordenadores...) están muy **adaptados técnicamente** a los objetivos de aprendizaje que se pretendían, con una **calidad pedagógica** excelente.

Relaciones del Organismo de Formación con el Cliente

La **satisfacción del trato como clientes** es muy alta, *"sobresaliente"*, casi familiar, con una identificación facilísima con el **responsable-contacto**, en todo momento **accesibles**. La **información** que reciben los clientes es frecuente, sin ser pesados. Hemos de destacar que es este aspecto de la formación el que ha obtenido la máxima calificación por parte de los clientes.

Organización y Gestión

La **flexibilidad y adaptación** a las necesidades de sus organizaciones: horarios, fechas, cambios, etc. sólo son posibles en los cursos que se imparten en las localidades distintas de Alicante capital. En tales casos tienen capacidad plena para **acordar** todos los términos de gestión-organización, con cordialidad y comprensión.

Instalaciones

Las instalaciones del **HOGAR PROVINCIAL** han recibido una calificación muy alta. Las **aulas** son consideradas muy adecuadas didácticamente hablando: Muy Bien Equipadas para la formación. Igualmente ocurre con la **accesibilidad** y facilidad de aparcamiento, que es propio de la Institución. Pero se necesita viajar en vehículo propio a falta de servicios públicos de transporte.

Relación Calidad - Precio

Dado que se trata de clientes funcionarios de las Administraciones Locales, el precio de los productos no ha sido valorado.

