

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.es/formacion

Presidente: **Ilmo. Sr. D. José Joaquín Ripoll Serrano**

Director del Dpto. Formación: **D. José Antonio Latorre**

Certificación Inicial: **Noviembre 1998 - 2001**

Primera Renovación: **Noviembre 2001 - 2004**

Segunda Renovación: **Noviembre 2004 - 2007**

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 (aparecerá en este informe bajo la denominación abreviada de DFDPA) fue creado con dicha denominación en el año 1992. 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.

En ocasiones puntuales participa en sus acciones de formación personal ajeno a la Administración, pero en estos casos se trata de actos abiertos de carácter masivo (Conferencias, Seminarios, Jornadas...).

Del mismo modo, pueden beneficiarse de actividades específicas empleados públicos de otros ayuntamientos de distintas provincias, cuando se organizan estas actividades en el marco de la FEMP o del INAP.

Atienden igualmente necesidades de formación práctica de estudiantes de las Universidades de Alicante y Elche, así como a estudiantes extranjeros.

Es miembro de la Federación española de Municipios y Provincias (FEMP) y de la Federación Valenciana de Municipios y Provincias (FVMP).

Colabora con: Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), Instituto Valenciano de Administración Pública (IVAP), IVASP, FEMP, Ayuntamientos, otras Diputaciones, Universidades de Valencia, Alicante, Elche y UNED (sede de Denia).

Reconocida por: IVAP (homologación cursos), INAP (financiación formación continua)

Filosofía y misión del organismo

"Nuestra MISIÓN consiste en *proporcionar formación y reciclaje permanente a los empleados públicos* que prestan servicios en la administración local de la provincia de Alicante: Ayuntamientos, Mancomunidades y otras entidades locales, la propia Diputación y sus Organismos Autónomos. La población potencial a la que nos dirigimos la constituyen unos 15.000 empleados públicos.

Nuestra filosofía, entendida como cultura y valores de nuestro departamento, viene recogida en la declaración de calidad del mismo (se adjunta como ANEXO II), y se sustenta en tres pilares:

- Servir de forma satisfactoria a nuestros clientes.
- Normalización y mecanización de la gestión.
- Participación del personal.

(En el documento denominado "Gestionar con parámetros de calidad" que ha revisado DIRFO se amplía este apartado con detalle)

Visión de la Formación

La entidad hace las siguientes puntualizaciones:

"Concebimos la formación como una *herramienta estratégica clave* en las políticas municipales de cambio y modernización. Creemos, por tanto, que la formación puede ayudar a la resolución de problemas estructurales, organizativos, de gestión, etc. de los Ayuntamientos y de los departamentos de la Diputación, pero ante todo, que favorezca e impulse los procesos de modernización y mejora. Todo ello, para poder servir mejor a los ciudadanos.

Para llevar a cabo todo esto, es preciso articular un modelo de formación de calidad, organizado, estructurado, receptivo

vo a las demandas y necesidades de los Ayuntamientos y en un constante proceso de mejora continua".

Planteamientos de la institución relativos a la calidad

El departamento de Formación tiene desarrollado su "Mapa de procesos", así como el flujograma (procedimiento) de desarrollo de cada uno de ellos. De todos los procesos hay una serie de indicadores que se establecen anualmente y que son aprobados por el comité de calidad del departamento. Algunos de esos indicadores, tienen, además, objetivos asociados. Con carácter trimestral, el comité de calidad se reúne para analizar los resultados del periodo. A la vista de los mismos y de su grado de cumplimiento, se adoptan las acciones correctoras que sean precisas (Se ha adjuntado el documento "Cuadro de indicadores y objetivos" así como un ejemplo de la ficha de seguimiento de indicadores correspondiente al año 2003)

Personal Docente

Número de técnicos y formadores:

- Contratados (laboral o servicios) a tiempo completo	7
- Contratados a tiempo parcial	55
- Colaboradores externos habituales	76
- Colaboradores ocasionales	127

Número de personal de coordinación, gestión y apoyo:

- Personal de Dirección y Coordinación:	Ya contabilizados
- Personal de apoyo logístico y administrativo:	10

Selección e integración del profesorado

La institución manifiesta lo siguiente para la **selección de sus profesores** aplica los siguientes criterios:

- **Perfil que pretendemos:**
 - a) *Especialista en la materia objeto de enseñanza, tanto por estudios, cuanto por puesto de trabajo.*
 - b) *Credibilidad personal y profesional dentro de la institución.*
 - c) *Visión global de la Institución, de su historia, cultura...*
 - d) *Identificación con ideas de modernización, mejora, etc. y el papel de la formación en ese proceso.*
 - e) *Animo y cierta capacidad para coordinar un grupo (el orden descriptivo no implica jerarquía de criterios)*
- **Formadores internos:** (proceso para la selección)

Para cursos donde se necesita simultanear ediciones dado su volumen; por ejemplo: Word, Excel, Access, Internet, Contabilidad General, Contabilidad Pública, etc. se hace una convocatoria dentro de la Diputación indicando el proceso y poniendo las condiciones (titulación, puesto de trabajo, etc.) y se recogen solicitudes. En una reunión se explica la filosofía y objetivos de la formación, su nivel de implicación, el rol que deben jugar, etc. Se les convoca a un primer ejercicio selectivo sobre la materia en la que aspiran a ser profesores. A los que superan éste, se les convoca para un segundo ejercicio consistente en simular una sesión de formación de 10 ó 15 minutos sobre algunos de los temas en que dicen ser profesores. Hacen un curso de Formación de Formadores y después participan como observadores en alguna edición de la misma materia que

han de impartir. Finalmente se les adjudica la impartición de una sesión (esto para los cursos que hay que realizar muchas ediciones, por ejemplo todo el programa de informática, contabilidad, etc.).

Cuando se necesita un solo profesor, se acude al especialista en la materia, generalmente en función del puesto, y se trabaja el proyecto con él, así como los aspectos metodológicos. También se le incorpora al curso Formación de Formadores.

- **Formadores externos:**

Pueden proceder de Universidades, otras Administraciones, técnicos de empresas privadas, etc. Se les pide curriculum y proyecto del curso. Se contrastan las referencias-experiencias y se realiza una entrevista con los técnicos del departamento de formación.

- **Empresas externas suministradoras de formación por adjudicación de licitaciones:**

Se seleccionan a través de concurso público en el que están reguladas las exigencias técnicas en cada caso.

Su sistema para la **integración de profesores** es el siguiente:

Al personal que, fuera de la convocatoria, manifiesta su disposición a incorporarse como colaborador docente, se le somete al proceso descrito anteriormente para garantizar su nivel de competencia.

La excepción son los cursos, jornadas o seminarios que se programan bajo un formato de varios profesores, cada uno de los cuales es especialista en un aspecto de la materia. En esos casos se designa un coordinador (conocedor del tema y normalmente colaborador de formación) que es quien propone al profesorado. Habitualmente se trata de profesionales de reconocida solvencia del mundo laboral y/o universitario. En cualquier caso suelen ser dedicaciones inferiores a 15 horas lectivas.

A todos se les entrega y explica el manual interno denominado "Manual del Buen Profesor" y que contiene recomendaciones de tipo pedagógico y metodológico.¹

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

Para impartir los cursos el profesorado cuenta con los siguientes medios didácticos de apoyo:

¹ DIRFO ha recibido un ejemplar.

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

Instalaciones

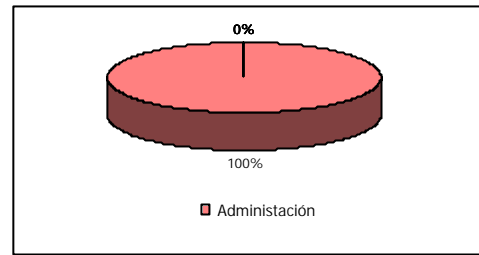
Cuenta con instalaciones docentes propias (además de las centrales de organización y gestión de la formación). Estas son:

- ❑ **En la sede del Departamento, Calle Ferré Vidiella:** (Alicante):
 - 4 aulas (2 convencionales y 2 aulas informáticas) con el equipamiento adecuado en cada caso.
- ❑ **En el Hogar Provincial** (Alicante):
 - 7 aulas (6 convencionales de diversas dimensiones y 1 aula informática perfectamente equipadas).
 - Una Biblioteca, utilizable eventualmente como aula.
- ❑ **En SUMA:**
 - 4 aulas (3 convencionales y una informática) equipadas convenientemente según las necesidades del personal de SUMA. (En diversas direcciones de la provincia de Alicante).
- ❑ **Aulas Móviles del Departamento equipadas para desplazarse en la Provincia:**

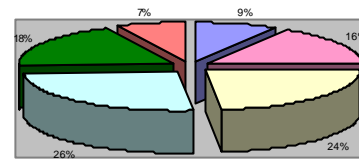
Cuentan con tres unidades móviles, dos con equipamiento para instalar aulas informáticas y una para instalar o complementar mobiliario docente convencional.
- ❑ **Aulas descentralizadas en la Provincia:**
 - **Aulas propias:**
 - 2 aulas en Denia.
 - 1 aula en Rojales.
 - **Aulas concertadas:**
 - 1 aula en Petrer.
 - 1 aula en Alcoy.
 - 1 aula en Cox.
 - **Aulas de uso esporádico:**
 - 1 aula en Alfaz del Pi.
 - 1 aula en Calpe.
 - 1 aula en Almoradí.
 - 1 aula en Concentaina.
 - 3 posibles aulas en Benidorm.

Tipo de Clientes

Actividad por Sectores



Tipo de Alumnado



Alta Dirección (Grupo A)	Mandos Medios (Grupo B)
Cuadrod (Grupo C)	Personal Operativo (Grupo D)
Otros	Cargos Electos

Tamaño de las empresas para las que trabaja:

▪ Más de 1000 empleados	3 (1 Ayuntamiento, una Diputación y el IVAP)
▪ Entre 200 y 1000	21 (19 Ayuntamientos + SUMA + Bomberos)
▪ Menos de 200 empleados	135 (Ayuntamientos y Mancomunidades).

Cursos o programas:

Nota: cursos impartidos en el año 2003

	A medida	Abiertos
Número por año:	118	181
Duración media:	26	26
Número medio de participantes:	19	21

ESTUDIO DE SATISFACCION DE CLIENTES

Han sido entrevistados en profundidad 25 clientes, 22 de estos pertenecen a ayuntamientos y tres a unidades centrales de la Administración Provincial.

Motivos por los que contrataron a la Institución

Son clientes internos que tienen en este organismo su suministrador principal de formación. Solicitan sus servicios sin dudar, porque, además, estiman que es “el mejor suministrador de los posibles”, ya que conoce perfectamente sus necesidades y elabora productos “a medida de éstas”.

Tipo de cursos que han recibido

Toda la oferta de formación, entendiendo que, si bien estos en general son cursos “abiertos”, responden frecuentemente a lo que se entiende “cursos a medida”, dada la adaptación de los mismos a las necesidades de los ayuntamientos de la Provincia de Alicante.

Instalaciones en que se han impartido los cursos

Han recibido la formación en instalaciones del Departamento de Formación de la Diputación de Alicante o bien en instalaciones más próximas, gestionadas por dicho Departamento.

Puntos Fuertes

Los clientes estiman que lo mejor de esta institución es que:

- *Atiende muy bien* a sus clientes.
- Su *oferta de formación* es muy completa en línea con sus intereses.
- El *profesorado* prepara muy bien sus clases.
- Cuentan con excelentes *recursos de infraestructuras* docentes.
- Se esfuerzan por actualizar los *contenidos de los cursos* de modo permanente.
- Han puesto en marcha una iniciativa de incorporar en su Web sistemas que *implican a los coordinadores* de toda la provincia, lo que es muy positivo.
- Sus *cursos son muy buenos* (comentan que mucho mejores que los del INAP).
- Dan a sus clientes internos todo tipo de *facilidades* para que la gente participe en el Plan de Formación.
- Se esfuerzan por ofrecer diversas ediciones de los cursos para que sea más fácil inscribirse en ellos.

Valores más significativos del estudio de satisfacción de clientes

- Nivel medio de satisfacción general²: **3,36** puntos sobre 4.
- Índice de Homogeneidad: **100%**
- Puntuación media de la valoración⁴: **3,39** puntos sobre 4.
- Puntuación media ponderada⁵: **3,36** 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.

Cuadro síntesis de los resultados generales y específicos¹

	SATISFACCION GENERAL	FASE PREPARATORIA	DESARROLLO DEL PROGRAMA	FASE POSTERIOR	PROFESORES	MATERIALES FORMATIVOS	RELACIONES CON EL ORGANISMO	ORGANIZACION Y GESTION	INSTALACIONES	RELACION CALIDAD - PRECIO
NC				1	1	1				25
4	2	5	3	3	3	4	16	13	2	
3,9			1		1				1	
3,8	3		2	1	1	1				
3,7						1			1	
3,6	1								1	
3,5	8	4	9	5	10	4	7	5	4	
3,4			1							
3,3								1		
3,2					1					
3,1										
3	11	13	9	12	8	13	2	6	13	
2,9										
2,8										
2,7										
2,6										
2,5		2		1					3	
2,4										
2,3										
2,2										
2,1										
2		1		2		1				
Media	3,36	3,2	3,42	3,16	3,41	3,31	3,78	3,63	3,19	---
Peso	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
Impacto		0,53	0,48	0,61	0,60	0,32	0,34	0,13	0,35	---

Los aspectos mejor evaluados han sido los relativos la calidad de atención que dan a sus clientes, la gestión de la formación, la organización de los cursos y el nivel de competencia de su profesorado.

Los aspectos que más han impactado y de modo muy significativo en la percepción de calidad de los entrevistados son: La calidad de los cursos, su impacto real y el modo en que se realiza el análisis de necesidades de sus clientes internos. Igualmente la calidad y nivel de competencia de su profesorado.

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 sería 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 del nivel de Satisfacción General es de **3,36 puntos sobre 4**. La puntuación media de la valoración de todos los aspectos es **3,39 puntos sobre 4**. La puntuación media ponderada de todos los aspectos según el peso de cada uno es de **3,36 puntos sobre 4**.
 E igualmente para entender mejor la significación de la evaluación de los clientes, se ha ponderado este nivel de satisfacción, combinándolo con el valor medio del conjunto de las variables clave evaluadas. El resultado es una puntuación de **3,36 puntos sobre 4**. Todos los clientes están satisfechos.

Fase Preparatoria

Los clientes entrevistados estiman que el proceso de elaboración del Plan Anual de Formación está enfocado a la detección de sus necesidades formativas, y describen los procedimientos empleados en sus diversas etapas correspondiendo a las manifestaciones del Departamento de Formación. Están ampliamente satisfechos de los procedimientos que se aplican. Esta etapa es tan valorada por los coordinadores, que es en ella en la que han hecho el mayor número de sugerencias. La puntuación media otorgada es de **3,2 puntos sobre cuatro**. La puntuación más repetida es 3 puntos sobre cuatro.

Desarrollo de los Cursos

A pesar de que el conjunto de clientes entrevistados ha recibido en total numerosos cursos, manifiestan que no ha habido incidencias en el desarrollo de los mismos. Describen sus contenidos como productos orientados a la formación práctica de los funcionarios, tanto en los que desarrollan habilidades como en los que trabajan el refuerzo de actitudes positivas. En todos los casos se lograron los objetivos previstos y se abordaron la totalidad de los contenidos comprometidos. La puntuación media otorgada es de **3,42 puntos sobre cuatro**. Se repiten por igual la puntuación 3 y la puntuación 3,5.

Fase Posterior al Programa

Sobre los resultados prácticos obtenidos a través de la formación (impacto real), los entrevistados opinan que hay una mejora evidente en todos los casos en que el alumno tiene la posibilidad de aplicar lo aprendido. Lamentan que en otros casos asistan funcionarios que realizan actividades ajenas al contenido de los cursos, porque para ellos aplicar lo aprendido resulta muy difícil. En general, los resultados mejores se dan en las áreas en las que se desarrollan aprendizajes que incluyen el manejo de herramientas (cursos de informática), o en los orientados a aprender habilidades en la realización de tareas muy "operativas" de carácter más o menos sencillo (cursos de comunicación o de oficios). La puntuación media otorgada es de **3,16 puntos sobre cuatro**. La puntuación más repetida es 3.

Formadores y Expertos

La evaluación del profesorado se hace teniendo en cuenta su solvencia técnica, sus habilidades docentes y su aportación a la buena comunicación de los grupos de alumnos favoreciendo sus buenas relaciones. La apreciación que hacen del profesorado es excelente de modo general. Resaltan sobre todo su "saber hacer" que está respaldado por una gran experiencia docente. Por todo lo señalado, evalúan del siguiente modo. La puntuación media otorgada es de **3,41 puntos sobre cuatro**. La más repetida es 3,5 puntos sobre cuatro.

Materiales Formativos

Los entrevistados estiman que los recursos didácticos que reciben los asistentes son buenos, actualizados y útiles para la vida laboral y personal. Están bien presentados, aunque al comparar los que reciben en diversas áreas (comentan algunos), no dan la sensación de ser muy homogéneos desde el punto de vista de diseño. Igualmente señalan que en algunos casos el contenido pudiera ser ampliado para ser de mayor utilidad a los asistentes con posterioridad. Referente a los recursos empleados por el profesorado, estiman que son correctos en todas las ocasiones, que cuentan con soportes audiovisuales que saben utilizar, y están por ello muy satisfechos como clientes internos. La puntuación media otorgada es de **3,31 puntos sobre cuatro**. La más repetida es 3.

Relaciones del Organismo de Formación con el Cliente

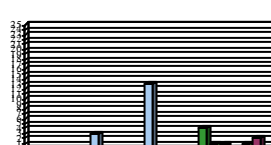
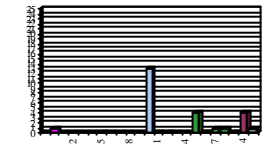
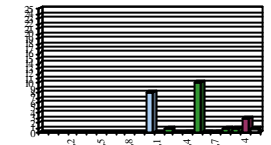
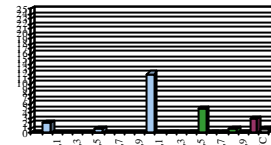
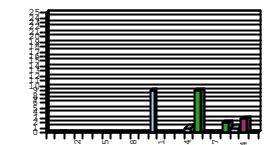
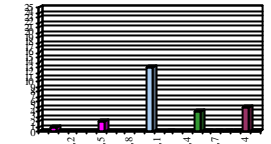
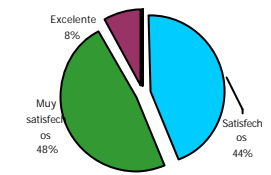
La calidad de la atención que dan a sus clientes es el aspecto más valorado con unanimidad a lo largo de las entrevistas. Estiman que el personal del Departamento de Formación está permanentemente volcado en atender cualquiera de sus necesidades, siempre con buen talante y eficacia. Por todo lo manifestado, otorgan las siguientes calificaciones: La puntuación media otorgada es de **3,78 puntos sobre cuatro**. La puntuación más repetida es 4.

Organización y Gestión

Aunque las tareas de organización de los cursos y de gestión de estos son valorados de modo muy positivo (la puntuación media en este concepto es la segunda más alta del total), estiman que en las operaciones finales de envíos de diplomas y justificantes hay una cierta lentitud que podría evitarse. La puntuación media otorgada es de **3,63 puntos sobre cuatro**. La más repetida es 4. Este aspecto es el segundo más valorado por los clientes.

Instalaciones

Existen varias apreciaciones según el lugar en que se encuentran las aulas y las características de éstas. Cuando valoran la calidad total del local y del equipamiento, las aulas consideradas como Muy Buenas son las del Hogar Provincial. Para el resto de las aulas hay una apreciación como Buenas. En algún caso comentan que la de Benidorm "está peor..." Puntúan del siguiente modo: Puntuación media otorgada: **3,19 puntos sobre cuatro**. La puntuación más repetida es 3.



Relación Calidad-Precio

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

