

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. 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
Tercera Renovación: Noviembre 2007 - 2010

1. DATOS SOBRE LA INSTITUCION EVALUADA

Áreas de Formación y Tipos de Servicios que ofrece

Áreas de Formación	Gestión y Dirección	Seguridad y Protección	Idiomas	Comunicación y Media	Economía y Finanzas	Informática	RR.HH	Tecnología	Servicios	Jurídica	Calidad	Medio Ambiente
	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

Tipos de Servicios	Formación Presencial en cursos abiertos	Formación Presencial "a medida"	Formación "a distancia"	Formación estándar	Formación "a medida"	Seguimiento	Consultoría Formación	Apoyo
	●	●	●	●	●	●	●	●

Planteamientos de la institución relativos a la calidad

El Departamento de Formación está en posesión de las siguientes certificaciones de Calidad:

- Cedeo Q*For, desde el año 1998 (renovada en 2001 y 2004)
- ISO 9002: 1994, desde el año 2001
- ISO 9001: 2000, desde el año 2003 (renovada en 2006)

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.

Este Sistema de gestión ha sido objeto de varios galardones a nivel estatal: Premio Capital Humano 2005, Premio Buenas prácticas en Calidad, del Gobierno de La Rioja 2005, Premio Buenas Prácticas Internas del MAP 2006.

Personal Docente

Número de técnicos y formadores:

- Contratados (laboral o servicios) a tiempo completo 8
- Contratados a tiempo parcial 96
- Colaboradores externos habituales 60
- Colaboradores ocasionales 90

Número de personal de coordinación, gestión y apoyo:

- Personal de Dirección y Coordinación: Ya contabilizados
- Personal de apoyo logístico y administrativo: 12

Sistema establecido para la selección e integración del profesorado

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

Perfil profesional que buscan en el posible candidato en general:

- Ser especialista en la materia que va a enseñar, tanto por sus estudios, cuanto por su experiencia profesional.
- Detectar en él su credibilidad personal y profesional en los diversos ámbitos que consten en su currículum.
- Asegurar en él su capacidad para adquirir una visión global de la Institución, de su historia, cultura...
- Detectar en él un interés claro para identificarse con ideas de modernización, mejora, etc. y con el papel de la formación en ese proceso.
- Detectar en él un ánimo y cierta capacidad para coordinar un grupo (el orden descriptivo no implica jerarquía de criterios)

Formadores internos:

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.

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 currículum y proyecto del curso. Se contrastan las referencias-experiencias y se realiza una entrevista con los técnicos del departamento de formación.

Empresas:

Se seleccionan a través de concurso público. La institución adjunta el documento sobre "Pliego de condiciones técnicas que debe regular el concurso para adjudicar a empresa externa un curso incluido en el Plan de Formación".

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

Igual que en el caso anterior a quienes, fuera de la convocatoria, manifiestan su disposición a incorporarse como colaboradores, se les somete al proceso descrito anteriormente. 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

Infraestructuras y Recursos con que cuenta**Medios y Recursos de Formación y Desarrollo**

Los recursos materiales, humanos y económicos de que dispone el Departamento de Formación vienen especificados en el documento "La Formación en la Diputación de Alicante".

Disponen de página Web y se han comenzado a utilizar Foros, Chats, etc. para determinadas acciones formativas, como "El ABC del Mando" o "Gestión presupuestaria".

Instalaciones docentes y de gestión

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

- **En la sede del Departamento. C/Ferré Vidiella, 5, junto al Palacio Provincial**
 - 1 aula con mesas individuales adultos con capacidad máxima de 14 alumnos.
 - 1 aula con sillas de pala, capacidad máxima de 16 alumnos.

- 2 aulas de informática con capacidad máxima de 20 alumnos en cada una de ellas, a razón de 2 personas por ordenador, aunque de manera habitual establecemos grupos de 10 alumnos (1 por ordenador).

▪ **En Hogar Provincial**

- 6 aulas con mesas individuales adultos
- 1 aula informática con capacidad máxima de 20 alumnos.

▪ **En SUMA. Gestión Tributaria**

- 3 aulas en las Oficinas de SUMA (Gestión Tributaria).
- 1 aula de microinformática en la calle Passatge, 1 (Esq. Sant Isidre), de Elche.

▪ **Aulas descentralizadas en distintos lugares de la provincia****Aulas propias**

- 2 aulas en Denia (1 convencional, 30 puestos, y otra de informática - 10 puestos) en la oficina de la "Agencia Gestora de la Marina Alta".
- 1 aula de informática en Rojales (10 puestos) en las oficinas de la "Agencia Gestora de la Vega Baja"

Con convenio

- 1 aula de informática en Petrer, conveniada con el Ayuntamiento.
- 2 aulas convencionales en Alcoy conveniadas con el Ayuntamiento.
- 1 aula convencional con capacidad para 30 alumnos en Cox (conveniada con el Ayuntamiento).

De uso esporádico

En diversas zonas, aquellos Ayuntamientos que tienen infraestructura suficiente posibilitan su uso para descentralizar cursos concretos:

- Alfaz del PI- Casa de Cultura.
- Altea.- Palau
- Calpe.- Casa de Cultura "Jaume Pastor i Fluixá".
- Almoradí.- Centro Social.
- Cocentaina.- Palau Comtal y Centre Cultural El Teular.
- Benidorm.- Ayuntamiento, Casal del Fester y Biblioteca Municipal.
- Teulada.- Casa de Cultura.
- Parques de Bomberos comarcales, Oficinas de zona de SUMA, etc.

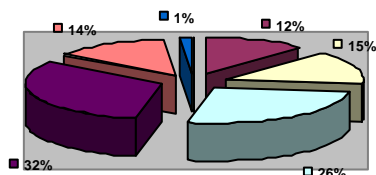
Aulas móviles para impartir cursos descentralizados de microinformática

Aula dotada de 10 ordenadores portátiles, impresora y videoprojector al objeto de impartir formación informática de cursos de corta duración en cualquier punto de la provincia.

¹ DIRFO ha recibido un ejemplar.

Tipo de Clientes de la institución

La totalidad de sus clientes pertenece a las diferentes Administraciones Locales de la Provincia de Alicante. Sus alumnos tienen el siguiente nivel profesional en sus trabajos:



Alta Dirección	Mandos
Cuadros	Personal Operativo
Cargos Electos	Otros (sin especificar)

Muestra del estudio

Han sido entrevistados en profundidad 24 clientes, 3 pertenecientes a la Organización de Alicante, 8 pertenecientes a grandes ayuntamientos, 13 pertenecientes a medianos y pequeños ayuntamientos.

Valores más significativos

Nivel medio de satisfacción general²:	3,52 puntos sobre cuatro
Nivel medio de satisfacción ponderado:	3,51 puntos sobre cuatro
Índice de homogeneidad³:	100%
Puntuación media de la valoración⁴:	3,53 puntos sobre cuatro
Puntuación media ponderada⁵	3,51 puntos sobre cuatro
Aspectos clave mejor evaluados⁶:	<ol style="list-style-type: none"> Calidad de atención que dan a sus clientes Gestión, organización y seguimiento de los cursos Profesorado Recursos didácticos empleados en la formación
- Aspectos con más impacto en la satisfacción general⁷:	<ol style="list-style-type: none"> Instalaciones Calidad de los productos formativos Resultados prácticos de la formación Profesorado

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 $[(\text{Satisfechos} - \text{Insatisfechos}) \times (\text{Satisfechos} + \text{Insatisfechos}) / 100]$. Informa sobre el riesgo de ser equívoco 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)

⁶ Son los aspectos con el valor medio más elevado.

Cuadro síntesis de los resultados generales y específicos¹

	SATISFACCIÓN GENERAL	FASE PREPARATORIA	DESARROLLO DEL PROGRAMA	FASE POSTERIOR	PROFESORES	MATERIALES FORMATIVOS	RELACIONES CON EL ORGANISMO	ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN	INSTALACIONES
2,5				3		1		3	1
2,6									
2,7									
2,8									
2,9									
3	4	8	7	11	7	4	2	2	10
3,1									
3,2	1				1				
3,3									
3,4									
3,5	10	8	11	4	6	6	2	3	6
3,6									
3,7	4	1	2	1	1		2		
3,8	1				2				
3,9									
4	4	6	4	5	7	13	18	16	7
N/C		1							
Media	3,52	3,47	3,43	3,24	3,53	3,65	3,86	3,71	3,35
Peso	2	2	2	2	2	2	1	1	1
Impacto		0,52	0,63	0,63	0,51	0,45	0,03	0,15	0,68

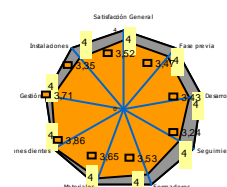
En resumen, de los nueve conceptos analizados, todas las variables obtienen la calificación de MUY BIEN y sus clientes están MUY SATISFECHOS. Los valores relacionados con la atención personal a los clientes alcanzan un nivel de apreciación **muy próximo a la EXCELENCIA**.

Puntos fuertes

Los clientes estiman que lo mejor de esta institución es:

- Aborda sus problemas de formación con gran entrega y eficacia.
- Su oferta de formación está muy orientada a sus necesidades reales.
- El profesorado es altamente competente.
- Los recursos de formación son excelentes.

MAPA DE CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN



⁷ Aspectos cuya correlación de Spearman con el nivel de Satisfacción General es más significativa, y su peso relativo sobre la satisfacción general es el más elevado.

Comentarios sobre los aspectos principales del servicio recibido

Satisfacción General

El aspecto aquí evaluado se refiere a la sensación general de satisfacción que tienen los clientes teniendo en cuenta la calidad de los productos y de los servicios recibidos de DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN DE LA EXCMA. DIPUTACIÓN DE ALICANTE. Se evalúa al final, por lo que suele ser indicador resumen de las tendencias del resto de las variables evaluadas. El valor medio del nivel de Satisfacción General es de **3,52 puntos sobre 4**. La puntuación media de la valoración de todos los aspectos es **3,53 puntos sobre 4**. La puntuación media ponderada de todos los aspectos según el peso de cada uno es de **3,51 puntos sobre 4**. Porcentaje de clientes satisfechos: **100%**.

Fase Preparatoria

Los clientes consultados evalúan la calidad del procedimiento establecido por este organismo para: Detectar las necesidades de formación en las diversas administraciones locales de Alicante y su Provincia; recoger en todo lo posible las sugerencias y peticiones de dichos clientes formuladas por escrito o manifestadas en las reuniones desarrolladas para la puesta en marcha de cada Plan Anual de Formación; ofertar un Plan mediante procedimientos que garanticen su difusión en las poblaciones afectadas; facilidades que se dan a los usuarios para poder solicitar su inscripción en las ofertas de cursos. Se manifiestan en general muy satisfechos con el sistema implantado para el Plan 2008, encontrando como única limitación la no disponibilidad de todos los cursos que desean solicitar. Valoración media: **3,47 puntos sobre cuatro**.

Desarrollo de los Cursos

Los clientes se sienten en general muy satisfechos de la calidad de la oferta formativa. Valoran sobre todo aquellos cursos que son específicos para sus áreas de trabajo, aunque estiman de gran utilidad la formación general que desarrolla habilidades aplicables en el ejercicio de sus tareas, como son los cursos informáticos y los de comunicación. Estiman que se trata de cursos bien estructurados, impartidos con metodologías adecuadas en cada caso, que incluyen ejemplos y aplicaciones abundantes para poder reforzar al máximo el aprendizaje de nuevas habilidades y del uso de nuevas herramientas de trabajo. Comentan que en su mayor parte consiguen los objetivos propuestos en el propio Plan Anual de Formación, respondiendo así a sus expectativas. Valoración media: **3,43 puntos sobre cuatro**.

Fase Posterior al Programa

Los clientes manifiestan que los resultados prácticos de la formación y el impacto de dichas acciones sobre el trabajo que desarrollan los funcionarios que reciben los cursos son generalmente Buenos y que tienen la posibilidad de aplicar su aprendizaje en el desarrollo de sus actividades. En algún caso excepcional la dificultad proviene del hecho de que se trate de nuevos funcionarios de los que no se conoce aún si nivel de formación anterior de modo claro. Puntuación media: **3,24 puntos sobre cuatro**.

Formadores y Expertos

Aunque contamos con una limitación que es que en algunos casos los coordinadores son al mismo tiempo profesores colaboradores en las materias de las que son especialistas (lo que podría poner en peligro la imparcialidad de sus opiniones), estos casos han sido en número tan reducido que estimamos no introducen un sesgo en el resultado final. Se ha evaluado la competencia técnica del profesorado, sus habilidades didácticas y sus habilidades como coordinadores de grupos de adultos en situación de aprendizaje. Puntuación media otorgada: **3,53 puntos sobre cuatro**.

Materiales Formativos

Los entrevistados estiman que los recursos que reciben los alumnos son Muy Buenos, actualizados, didácticamente bien estructurados, facilitados para el aprendizaje, y, lo que ellos valoran sobre todo, útiles para el trabajo. Por ello los califican como "materiales de consulta" que suelen tenerse a mano. Puntuación media otorgada: **3,65 puntos sobre cuatro**.

Relaciones del Organismo de Formación con el Cliente

Estiman los clientes entrevistados que el contacto que el personal de formación es fluido, fácil, eficaz, y que la calidad de los contactos es excelente, tal como se refleja en las puntuaciones otorgadas mayoritariamente concentradas en la calificación de EXCELENTE. Puntuación media otorgada: **3,86 puntos sobre cuatro**.

Organización y Gestión

El nuevo sistema informático implantado como soporte de todas las operaciones de gestión de la formación ha sido clasificado como EXCELENTE por la totalidad de los entrevistados, ya que ha dejado de depender de gestiones de solicitud escrita al personal del Departamento de Formación la obtención de listados o de Certificados. Todo lo obtienen directamente, por lo que la sensación de implicación en los procesos formativos ha aumentado en los usuarios de modo notable. Puntuación media otorgada: **3,71 puntos sobre cuatro**.

Instalaciones

Los entrevistados comentan que hay una calidad desigual entre las instalaciones que tiene el Departamento en Alicante (sobre todo las del Hogar, que son mejores) y el resto. Siendo en general calificadas como Buenas (16 interlocutores) o Muy Buenas (7 interlocutores) se muestran contentos de disponer de tan buenos recursos para el desarrollo de los funcionarios de toda la provincia. El único cliente que se muestra más reticente valora la distancia que los funcionarios de su ayuntamiento han de recorrer para seguir los cursos y la dificultad que esto añade. Puntuación media otorgada: **3,35 puntos sobre cuatro**.

