



INFORME DE EVALUACION
DEPARTAMENTO DE FORMACION
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ALICANTE

Diciembre 2010- Diciembre 2013



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
Cuarta Renovación: Noviembre 2010 - 2013

I. DATOS SOBRE LA INSTITUCION EVALUADA

1. ÁREAS DE FORMACIÓN Y TIPOS DE SERVICIOS

Áreas de Formación	Gestión y Dirección	Comercial y Marketing	Idiomas	Comunicación	Finanzas	Informática	RR.HH	Producción y Distribución	Seguridad y Prevención	Servicios	Jurídica	Calidad	Medio Ambiente
	●		●	●	●	●	●		●	●	●	●	●

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

II. ESTUDIO DE SATISFACCION DE CLIENTES

Han sido entrevistados en profundidad 20 clientes pertenecientes a municipios de distinto tamaño y repartidos por todas las zonas de la Provincia.

1. 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
3		4	5	7	3	6	1		7
3,1									
3,2									
3,3									
3,4									
3,5	10	6	9	6	4	4	3	3	2
3,6	1								1
3,7					1				
3,8	6	2	1	3		1	1		1
3,9	2	2			1	1		1	1
4	1	6	5	3	10	7	15	16	7
N/C				1	1	1			1
Media	3,66	3,62	3,52	3,44	3,72	3,56	3,87	3,92	3,54
Peso	2	2	2	2	2	2	1	1	1
Impacto		0,15	0,57	0,37	0,16	0,54	0,19	-0,15	0,42

¹ Se recogen las puntuaciones otorgadas por los 20 clientes en cada concepto. Se puntúa en una escala de 1 a 4 pudiendo emplear decimales, en la que 4= Muy Satisfecho; 3 a 3,9 = Satisfecho; 2 a 2,9 = Ni satisfecho ni insatisfecho, 1 a 1,9= Insatisfecho.

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

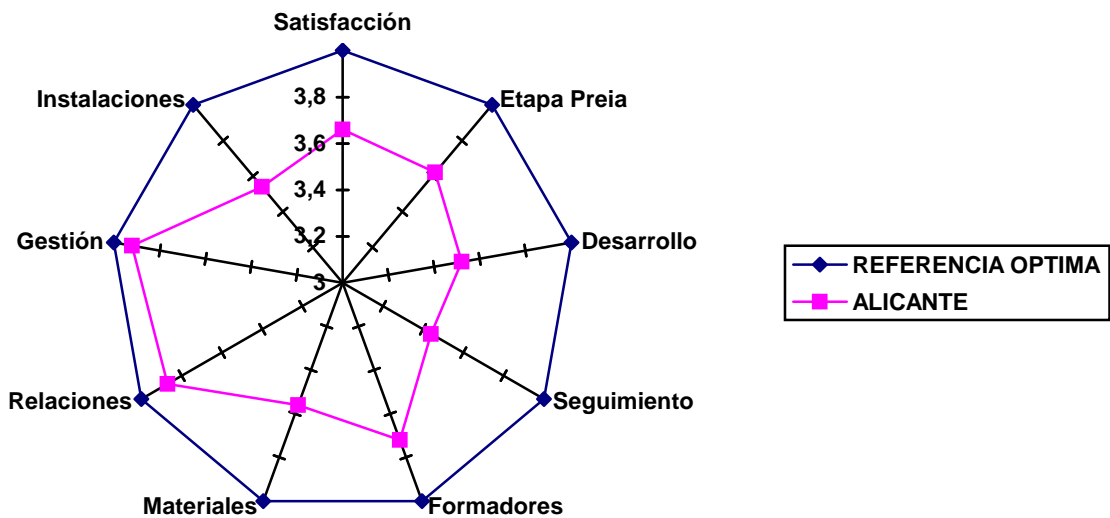
³ PMV: Es la media de todas las puntuaciones atribuidas por los encuestados a los diversos aspectos sobre los que se ha investigado.

⁴ Media de todas las puntuaciones atribuidas por los encuestados pero teniendo en cuenta el diferente peso de los aspectos evaluados

2 VALORES MÁS SIGNIFICATIVOS DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Puntuación media de la satisfacción de los clientes:	3,66 puntos sobre cuatro
Puntuación media del conjunto de las variables:	3,65 puntos sobre cuatro
Puntuación media ponderada de todas las variables:	3,63 puntos sobre cuatro
Puntuación media ponderada de satisfacción general:	3,64 puntos sobre cuatro
% de satisfacción de los clientes:	100% (Todos los clientes por unanimidad)
Índice de Homogeneidad	100% (Misma tendencia sin discrepancias)

3. SITUACIÓN DE ESTE ORGANISMO RESPECTO A SUS REFERENCIAS ÓPTIMAS



4. COMENTARIOS SOBRE LOS ASPECTOS PRINCIPALES DEL SERVICIO RECIBIDO

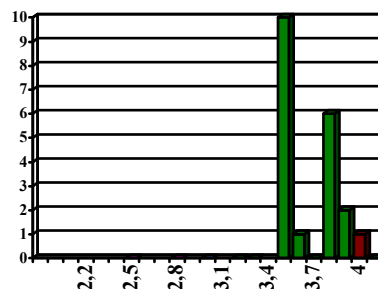
Satisfacción General

Los entrevistados muestran un alto nivel de satisfacción por los servicios recibidos de este organismo haciendo comentarios sobre todo sobre las ventajas que les ofrece contar con una oferta de formación siempre "puntera" e innovadora ajustada a sus necesidades reales.

Como puede observarse en las valoraciones que los usuarios hacen de los distintos aspectos intervinientes en la actividad formativa, son aquellos relacionados sobre todo con el equipo profesional los que inciden de modo significativo en la sensación de calidad de los clientes internos de las administraciones locales.

Las puntuaciones otorgadas son:

- La puntuación más alta obtenida es: 4 puntos sobre cuatro.
- La puntuación más baja es: 3,5 puntos sobre cuatro.
- La media de las puntuaciones es: 3,66 puntos sobre cuatro.
- La puntuación más repetida es: 3,5 puntos sobre cuatro. (5 clientes).



Fase Preparatoria

No existen en la muestra de clientes entrevistados peticiones específicas de cursos "a medida" para desarrollar de modo inmediato, pero sí reconocen que han sugerido algún curso mostrando interés por esa temática, y el organismo suministrador se ha esforzado por incluir dicho curso en ediciones posteriores de los Planes de Formación anuales.

La valoración que se ha hecho de la calidad de los procesos de la elaboración y puesta en marcha cada año del correspondiente Plan de Formación han contemplado los siguientes aspectos:

- 1) Grado de participación de los usuarios en la elaboración del Plan Anual de Formación.

Los funcionarios consultados estiman que a finales de año son consultados y cuentan con procedimientos normalizados para comunicar al organismo suministrador sus necesidades y demandas para el Plan siguiente.
- 2) Fidelidad del Plan a las comunicaciones y consultas previas realizadas por los clientes.

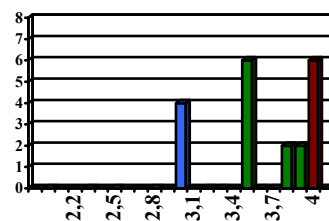
Comentan que suelen ver reflejadas en el Plan sus peticiones y que, de no poder hacerlo, el Departamento de Formación de la Diputación les explica en qué momento lo harán o los motivos de no poderlo hacer, si así fuere.
- 3) Calidad del sistema de difusión del Plan para general conocimiento de los funcionarios.

Existen varios procedimientos de difusión (en documentos y sobre soporte informático). Todos los funcionarios tienen acceso a esta información con tiempo razonable para poder valorar lo que más les interesa.
- 4) Facilidades establecidas y normalizadas para que los alumnos puedan inscribirse y beneficiarse de la oferta formativa.

Cuentan (a través de los cauces establecidos de jefes inmediatos y coordinadores de formación) de sistemas ágiles y seguros para su inscripción. Con posterioridad son avisados para poderse incorporar y participar en la formación solicitada.

Las valoraciones hechas por los entrevistados son las siguientes:

- La puntuación más alta obtenida es: 4 puntos sobre cuatro.
- La puntuación más baja es: 3 puntos sobre cuatro.
- La media de las puntuaciones es: 3,62 puntos sobre cuatro.
- La puntuación más repetida es: 3,5 puntos sobre cuatro.
- La correlación entre esta variable y el nivel de satisfacción de los clientes es baja: 0,15.



Desarrollo de los cursos

Los entrevistados estiman que, independientemente del área a la que pertenecen los cursos recibidos, en cada caso se desarrollan los contenidos comprometidos y la formación cumple los objetivos previstos y las expectativas de los usuarios de modo general.

Manifiestan un aprecio mayor por los cursos presenciales que por los on-line, aunque estiman que estos últimos facilitan su trabajo evitando desplazamientos.

Cuando ha habido dificultades en los cursos on-line han estado relacionadas con el área de idiomas en los que los alumnos se desenvuelven con más dificultad.

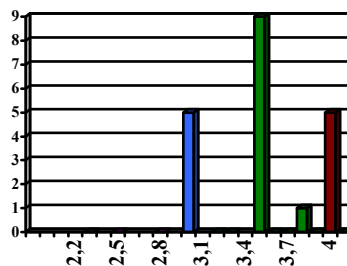
Estiman que las diversas metodologías empleadas en cursos tan diferentes como los "jurídicos", los "informáticos" o mantenimiento... son correctas.

No recuerdan que sucediesen incidentes a lo largo de cualquier curso que obligase a hacer modificaciones sobre el mismo.

Comentan que se hace un esfuerzo para acercar la formación a la realidad funcional y que en los cursos se incluyen siempre ejemplos, simulaciones y casos prácticos.

Las puntuaciones otorgadas son:

- La puntuación más alta obtenida es: 4 puntos sobre cuatro.
- La puntuación más baja es: 3 puntos sobre cuatro.
- La media de las puntuaciones es: 3,52 puntos sobre cuatro.
- La puntuación más repetida es: 3,5 puntos sobre cuatro. (9 clientes).
- La correlación de esta variable con la satisfacción de los clientes es muy alta: **0,57. Es muy significativa.**

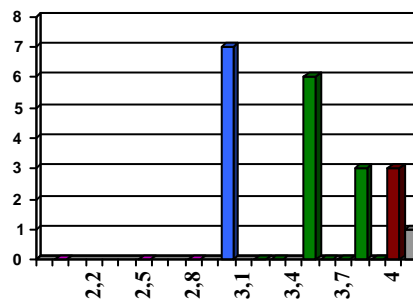


Fase posterior al programa y seguimiento

Estiman los entrevistados que, dado que los contenidos de los cursos suelen estar directamente relacionados con sus trabajos, el impacto de la formación recibida suele ser en general muy positivo. Es una formación "útil".

Las puntuaciones otorgadas son:

- La puntuación más alta obtenida es: 4 puntos sobre cuatro.
- La puntuación más baja es: 3 puntos sobre cuatro.
- La media de las puntuaciones es: 3,44 puntos sobre cuatro.
- La puntuación más repetida es: 3 puntos sobre cuatro.
- La correlación de esta variable con la Satisfacción general es **moderadamente significativa: 0,37.**

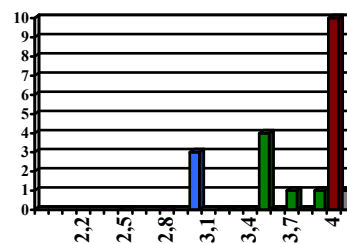


Formadores y expertos

Se han evaluado como siempre por una parte la calidad del profesorado que ha impartido los cursos presenciales y por otra la competencia de los que han tutorizado cursos on-line. En todos los casos valorando aspectos de "nivel de competencia profesional en la materia enseñada", "habilidades didácticas", "capacidad de comunicación y manejo de grupos" o sobre la calidad de orientación y motivación sobre todo en los cursos on-line.

Las puntuaciones otorgadas son:

- La puntuación más alta obtenida es: 4 puntos sobre cuatro. (10 entrevistados).
- La puntuación más baja es: 3 puntos sobre cuatro. (3 entrevistados).
- La media de las puntuaciones es: 3,72 puntos sobre cuatro.
- La puntuación más repetida es: 4 puntos sobre cuatro..
- La correlación de esta variable con la sensación de satisfacción de los clientes es: 0,16 (No significativa).



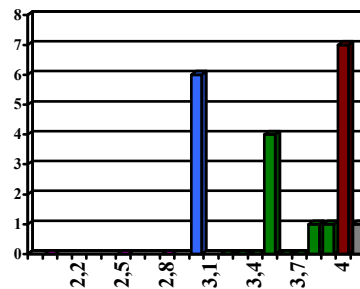
Recursos en el desarrollo de la formación

Referente a los cursos presenciales, estiman que los medios didácticos que reciben en la modalidad de Manuales normalmente son muy buenos, útiles en el trabajo, bien estructurados, "al día".

Referente a los cursos "on-line" se ha evaluado la calidad de la plataforma y los clientes han comentado que: En general es muy buena y útil, pero que en algunos casos es difícil seguir algunos cursos que les resultan un poco largos y complicados (área de idiomas).

Puntúan del modo siguiente:

- La puntuación más alta obtenida es: 4 puntos sobre cuatro.
- La puntuación más baja es: 3 puntos sobre cuatro.
- La media de las puntuaciones es: 3,56 puntos sobre cuatro.
- La puntuación más repetida es: 4 puntos sobre cuatro
- La correlación entre estas puntuaciones y el índice de Satisfacción general es: . 0,54. Muy significativo.



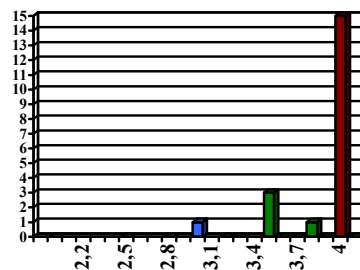
Relaciones del organismo con sus clientes

Comentan los entrevistados que han recibido una atención de calidad, eficaz, rápida en todo momento. Están muy satisfechos por ello. Hacen referencia en sucesivas ocasiones a la importancia para ellos de contar con esa ayuda. Sobre todo en los casos de los 7 entrevistados coordinadores de la actividad de formación en pequeños municipios que a veces consultan al Departamento de Formación para solucionar problemas cuando se producen cambios en procedimientos y aún no han podido seguir los cursos correspondientes.

Este aspecto es **el segundo mejor valorado** por los entrevistados.

Otorgan las siguientes puntuaciones:

- La puntuación más alta obtenida es: 4 puntos sobre cuatro. (15 clientes).
- La puntuación más baja es: 3 puntos sobre cuatro. (1 cliente)
- La media de las puntuaciones es: 3,87 puntos sobre cuatro
- La puntuación más repetida es: 4 puntos sobre cuatro.
- La correlación entre esta valoración y el nivel de satisfacción de los clientes es. 0,19 puntos.

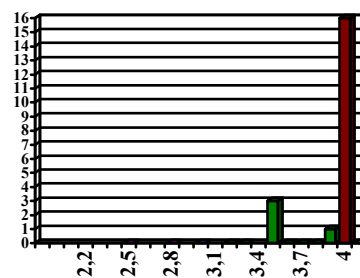


Organización y Gestión de la Formación

La visión que los entrevistados tienen de la gestión realizada por este Organismo es Excelente o Muy Buena. Las mejoras establecidas para que todos los coordinadores de las actividades de formación puedan gestionar las actividades de su ámbito (citaciones a alumnos, seguimiento de asistencia, justificantes...) les da en la actualidad la sensación de que la calidad gestora co-participada y descentralizada es EXCELENTE.

Hacen las siguientes valoraciones:

- La puntuación más alta obtenida es: 4 puntos sobre cuatro. (16 usuarios).
- La puntuación más baja es: 3,5 puntos sobre cuatro. (3 usuarios).
- La media de las puntuaciones es: 3,92 puntos sobre cuatro. Es la puntuación más alta que han otorgado por esa complejidad de acciones que contribuye a aliviar sus ocupaciones.
- La puntuación más repetida es: 4 puntos sobre cuatro.
- La correlación entre estas altas puntuaciones y la sensación de satisfacción de los clientes en este punto es: Negativa.



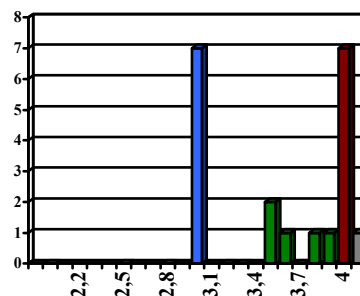
Instalaciones y equipamiento

Los entrevistados han evaluado primeramente si se ha cumplido el compromiso descentralizador de las aulas para acercar la formación a los posibles alumnos y han manifestado un alto nivel de satisfacción por el esfuerzo realizado.

Estiman que las instalaciones mejores son las de Alicante, pero que el resto cuenta con recursos muy dignos y que siempre supone una gran facilidad para ellos, sobre todo para los ayuntamientos situados muy al norte de la Provincia.

Han otorgado las siguientes puntuaciones:

- La puntuación más alta obtenida es: 4 puntos sobre cuatro.
- La puntuación más baja es: 3 puntos sobre cuatro.
- La media de las puntuaciones es: 3,54 puntos sobre cuatro.
- La puntuación más repetida es: 4 y 3. (Un cliente no puntúa).
- La correlación entre esta valoración y el nivel de satisfacción de los clientes es moderadamente significativa. 0,42 puntos.



5. Puntos Fuertes mencionados por los clientes entrevistados:

Estiman los entrevistados que los elementos clave del conjunto interviniente en las acciones de formación que más influyen en los resultados de calidad son:

- El equipo profesional del organismo que lleva la dirección y la coordinación de todas las actividades formativas.
- El equipo docente.
- Los buenos recursos que facilitan a los alumnos.
- La calidad de la oferta formativa en su conjunto (adaptada a sus necesidades, completa y "al día").
- Las mejoras implantadas en el proceso de descentralización de aulas para acercar la formación a los usuarios.

6. Sugerencias de mejora

Los entrevistados opinan que la calidad de este Organismo mejoraría si:

- Ajustasen los plazos de inscripción. El tiempo desde que reciben la confirmación de una petición aceptada y el aviso a los usuarios es demasiado corto.
- Si es posible, al hacer públicos los cursos comuniquen lo antes posible calendarios y horarios para que la gente tome su decisión con la información concreta y sepan que van a poder asistir (por sus compromisos puntuales de trabajo).
- Si es posible, para el personal procedente de pequeños ayuntamientos, intentasen desarrollar cursos en horarios más concentrados para evitar en lo posible desplazamientos durante varios días.
- Revisasen los cursos de idioma inglés en la plataforma on-line. "Son difíciles de seguir" según varios entrevistados.
- Revisasen los índices de algunos Manuales para facilitar su uso.
- Procurasen que cuando existen aulas descentralizadas (Denia...) sean elegidas para el desarrollo de un número mayor de cursos.
- En la especialidad de cursos de Diseño Gráfico ofreciesen cuando se pueda unos de mayor nivel para los que son especialistas en su trabajo.
- Aumentasen la oferta de cursos on-line.
- Para aquellos cursos sobre los que se ha manifestado mucho interés por parte del colectivo de funcionarios, procurasen aumentar el número de ediciones de los mismos.

7. Visita al Organismo

Fue realizada el día 1 de diciembre de 2010, por Pedro Córdova. Estuvieron presentes por parte del organismo evaluado Don José Antonio Latorre (Director) y Doña Concepción Cano (Técnico Medio).

Después de explicarles los cambios realizados en DIRFO y el papel de Don Luis Barbero, cuya ausencia se justifica, se pasa a completar el QFor Data Scan, de modo que, salvo una pequeña precisión de Concepción, queda completo. El auditor verifica los cambios desde la última visita, especialmente la aplicación de las TIC, tanto a la gestión de la formación (especialmente con el desarrollo y la implantación de *GestFormWeb*), como la extensión y el perfeccionamiento de la Formación "on-line"

Es digno de notar, tanto la extensión a toda la provincia de Alicante (sin excepciones), como los diferentes premios obtenidos en estos tres años.

8. Tendencias de evolución de la calidad de DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN DE LA EXCMA. DIPUTACIÓN DE ALICANTE

Comparando los resultados obtenidos por esta entidad en su evaluación realizada en el año 2007 *Q★For* con los resultados obtenidos en la presente evaluación, los resultados son los siguientes:

**EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD EN LOS PERÍODOS
1998/2001/ 2004/ 2007 / 2010**

ASPECTOS EVALUADOS	1998	2001	2004	2007	2010	DIFERENCIA 2007/2010
SATISFACCION GENERAL	3,55	3,62	3,36	3,52	3,66	0,14 (3,5%)
Fase preparatoria	3	3,49	3,20	3,47	3,62	0,15 (3,75%)
Desarrollo del programa	3,64	3,42	3,42	3,43	3,52	0,09 (2,25%)
Fase posterior al programa	3,09	3,64	3,16	3,24	3,44	0,2 (5%)
Formadores	3,55	3,53	3,41	3,53	3,72	0,19 (4,75%)
Materiales formativos	3,73	3,50	3,31	3,65	3,56	-0,09 (-2,25%)
Relaciones con el organismo	3,82	3,65	3,78	3,86	3,87	0,01 (0,25%)
Organización y gestión	3,64	3,64	3,63	3,71	3,92	0,21 (5,25%)
Instalaciones	3,73	3,64	3,19	3,35	3,54	0,19 (4,75%)

El gráfico siguiente representa esta evolución de la calidad del organismo evaluado:

EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD 1998/ 2001 / 2004 / 2007 /2010

