

# Informe de Auditoría Sección de Formación de la Diputación Provincial de Jaén

Auditor: D. Luis Barbero Hernández

Fecha: 11-12-2013



Management Information - Ninoofsesteenweg 1078 bus 1 - 1080 Brussel, Tel. (02) 414 25 00









Training

#### Introducción

Nombre oficial del organismo: Sección de Formación del Área de Recursos Humanos y

Gobierno Electronico de la Diputación Provincial de Jaén

Sede social: Antiguo Hospital de S Juan de Dios.

Plaza de S. Juan de Dios s/n 23071 Jaén - España

Dirección de contacto: Antiguo Hospital de San Juan de Dios

Plaza de S. Juan de Dios, 2

23071 Jaén - ES

Teléfono: 953248102 Fax: 953248013

e-mail: mlinares@promojaen.es
Web: www.dipujaen.es/formacion

Año de inicio de sus actividades auditadas: 1996

Forma jurídica actual: Entidad Pública - 1996

Director/es del organismo:

D. Ángel Vera Sandoval - Diputado de Recursos Humanos

y Gobierno Electrónico; D. Francisco Chica Jiménez -

Director

Persona/s de contacto. Función: D. Rafael Redondo Ramírez - Jefe de Servicio; D. Mariano

Linares Hidalgo - Jefe de Sección de Formación

Fecha de la Auditoría: 11-12-2013

Resposable de la Auditoría: D. Mariano Linares Hidalgo

Es miembro de: Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) -

Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP) Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) - Ministerio de Ciencia y Tecnología - Insituto Andaluz de Administracion Pública (IAAP) - Universidad de Jaén - Departamentos de la Administración Autonómica

(Urbanismo, Medio Ambiente, etc.)

CIFde empresa: P-2300000-C

Sede de actividades: 23071 Jaén - España

#### **Auditor**

D. Luis Barbero Hernández

#### Enfoque de la Auditoría

Reconocido por:

La Auditoría se centra en los servicios siguientes.

Training. Formación en grupo, inter e intra empresa, presencial, a distancia y mixta, en las siguientes áreas: gestión y dirección - idiomas - comunicación - económico financiera - informática - RRHH - seguridad y prevención - jurídica - servicios propios de la administración pública en la Provincia.

#### Reconocimiento Qfor

Sobre la base de los controles efectuados por el auditor, la Comisión de Certificación ha decidido que el Organismo auditado y sus actividades responden a la norma Qfor ClientScan.

Periodo de validez: desde 11-12-2013 hasta 11-12-2016

El periodo de validez es la duración de validez maxima. Usted puede consultar la lista actual de todos los reconocimientos Qfor en www.qfor.org





Training

## Presentación del organismo

#### Origen, historia y estructura

La Sección de Formación de la Diputación de Jaén es un servicio público dirigido a la Administración Local de la Provincia de Jaén. Comienza su funcionamiento en 1996, dentro de la Diputación Provincial de Jaén y bajo la denominación de Unidad de Formación. Sus actividades estaban orientadas al diseño y gestión del plan de formación de los empleados públicos de la Diputación y otros Entes Locales de la Provincia. Dicha Unidad, denominada en la actualidad Sección de Formación, está adscrita al Área de Recursos Humanos y Gobierno Electrónico de la Diputación Provincial de Jaén. Su objetivo sigue siendo la gestión integral del plan de formación de los empleados de los Ayuntamientos de la Provincia y de la propia Diputación.

La Sección de Formación se encuadra bajo la dependencia del Jefe de Servicio de Gestión de Recursos Humanos I y cuenta con un Jefe de Sección, un Jefe de Negociado, tres Técnicas/os Auxiliares de Formación, una Auxiliar Administrativo, un Subalterno/Ordenanza y un apoyo extra durante 6 meses de una/un Auxiliar Administrativo. El profesorado de las acciones formativas se selecciona con criterios objetivos basados en capacidad, competencias e idoneidad, atendiendo al contendido de las disciplinas a desarrollar. Unas veces se recurre a las/los empleadas/os de la propia Diputación Provincial de Jaén, otras a profesorado proveniente de los Ayuntamientos de la Provincia de Jaén y de otras Administraciones Públicas y, en ocasiones, se concierta la colaboración de organizaciones, asociaciones y empresas externas o profesorado independiente y ajeno a las Administraciones Públicas, todo ello en función del área temática sobre la que verse el aprendizaje.

#### Actividades y especificaciones

La actividad principal de la Sección de Formación de la Diputación Provincial de Jaén consiste en la gestión en su integridad de la formación de 95 de los 97 Ayuntamientos de la Provincia y del personal de la propia Diputación. Sus usuarios son las empleadas y empleados públicos de la Administración Local de la Provincia.

La elaboración del plan de formación se inicia con un proceso de detección de necesidades que el Organismo realiza cada dos años. A tal fin, utiliza un cuestionario semiestructurado que cumplimentan los directivos de las Áreas/Entidades a formar, los coordinadores de formación, los destinatarios de la formación y la representación sindical. Con los resultados de los cuestionarios y de otras fuentes de información, se establecen las necesidades formativas de los distintos colectivos en función de los objetivos estratégicos de cada Entidad. En base a dichas necesidades se formulan las acciones formativas necesarias y se incorporan, si no lo están ya, al catálogo de respuestas formativas por áreas temáticas de que dispone el Organismo. El inventario de necesidades se analiza en función de las prioridades estratégicas de las Entidades de la Provincia y teniendo en cuenta la dotación presupuestaria de que se dispone. Todo ello da como resultado el Plan de Formación, previo estudio en la Comisión de Formación, que se lleva a cabo mediante dos convocatorias semestrales. La comunicación de la oferta formativa se realiza a través de la página web del organismo y mediante comunicados específicos para algunos programas. Puntualmente se realizan también folletos informativos. El proceso finaliza con la preinscripción de las empleadas y empleados públicos de la Diputación Provincial de Jaén y de los Ayuntamientos adheridos al Plan de Formación en las diversas acciones formativas, que se desarrollan en modalidad presencial, on-line y mixta (teleformación+presencial). Para la gestión de la formación se cuente con la web del Organismo, la aplicación GESFORMA y la intranet corporativa. Los cursos online se desarrollan a través de la Plataforma Virtual de la Diputación, mediante la herramienta moodle. En cada curso los alumnos firman el correspondiente control de presencia y en muchos de ellos se realiza una evaluación del aprendizaje adquirido y se emite la correspondiente certificación de asistencia o de aprovechamiento. Dicha certificación puede ser descargada directamente por el alumno ya que se encuentra alojada en el Portal del Empleado. En cada curso los alumnos cumplimentan un cuestionario de calidad cuyos resultados son procesados por el Organismo y recogidos en informes de evaluación. En la actualidad se facilita retroalimentación de estos resultados a formadores y coordinadores; dicha información está previsto facilitarla sistemáticamente a través de la web.

La Sección de Formación está ubicada en Jaén, en la segunda planta de un edificio histórico restaurado, el Antiguo Hospital de San Juan de Dios, sito en el casco antiguo de la ciudad, Plaza de San Juan de Dios S/N. Además de los despachos para el staff y un almacén de materiales, cuenta con cinco aulas convencionales -cuatro preparadas para algo más de veinte alumnos y una con capacidad para más de 100 personas- y un aula informática preparada para veinte alumnos. Todas las aulas están adecuadamente dotadas, disponen de conexión a internet y videoproyector y una de ellas cuenta con una pizarra electrónica. Adicionalmente se utiliza, cuando es preciso, el gran espacio de la capilla ubicada en la planta baja. El edificio cuenta asimismo con cafetería y restaurante.





Training

#### Visión

"La Sección de Formación de la Diputación Provincial de Jaén pretende liderar en la Provincia el aprendizaje permanente de las empleadas y empleados públicos que prestan servicios en las Entidades Locales y ser un referente en cuanto a modelos de formación de calidad en su ámbito, contribuyendo, de este modo, al logro de los objetivos de modernización y mejora de los servicios públicos locales y al desarrollo de las competencias profesionales de las personas que integran dichas Entidades."

Reproducción del texto escrito por el organismo.

#### Visita al Organismo

Durante la visita, las informaciones recogidas en este informe han sido validadas por el auditor mediante un control por muestreo.

#### Actividades auditadas

#### Tipos de servicios

Formación inter-empresas:	más de 50 días	
Formación intra-empresas:	entre 10 y 50 días	

#### Comentarios

La mayor parte de cursos son evaluados a fin de certificar el aprendizaje de los alumnos.

Algunas de las formaciones reseñadas se realizan en formato presencial y online.

#### Areas de actividad

Seguridad y medioambiente: Informática:	entre 10 y 50 días más de 50 días
Ciencia y tecnología:	entre 10 y 50 días
Economía y administración:	más de 50 días
Idiomas:	entre 10 y 50 días
Marketing y ventas:	menos de 10 días
Cultura y bienestar:	más de 50 días
Logística y calidad:	entre 10 y 50 días
Comunicación:	entre 10 y 50 días
Gestión:	más de 50 días
Recursos humanos:	más de 50 días

11-04-2014 Fecha de certificación: 11-12-2013 Page 4/12





Training

#### **Temas**

Prestaciones del último año por tema y tipo de servicio, expresado en número de horas

Temas	Formación inter-empresas	Formación intra-empresas
Direccion y Gerencia Pública	150	20
Económico-Presupuestario	137	19
Habilidades Profesionales y de	273	37
Gestion		
Juridico-Procedimental	150	20
Nuevas Tecnologias	369	50
Recursos Humanos	68	9
Salud y Servicios Sociales	68	9
Urbanismo y Medioambiente	109	15
Colectivos Especificos	41	6
Total:(1550)	1365	185

#### Comentarios

Datos extraídos de la memoria de actividades del Organismo en el año 2012. Se trata de formación presencial y mixta (presencial+teleformación). Los datos referidos a Formación intra-empresas son estimados, dado que en la practica totalidad de las acciones formativas participan tanto empleados de la Diputación como de los Ayuntamientos.

#### Tipos de cliente

#### Perfil de las personas con que trabaja

expresado en: número de clientes

Obreros: 20 %	Alta dirección: Mandos intermedios: Empleados: Obreros:	10 % 30 % 40 % 20 %
---------------	---	------------------------------

#### Comentarios

Extraído de la memoria de actividades del Organismo del año 2012.

#### Sector de actividad

expresado en: número de clientes

Administración Pública:	100 %
-------------------------	-------

#### Comentarios

Se trata en todos los casos de empleados públicos de Ayuntamientos, Diputación y otras Entidades Públicas de la Provincia.

#### Tamaño de las empresas / entidades

expresado en: número de clientes

menos de 250 colaboradores:	80 %
250 colaboradores o más:	20 %





Training

#### Comentarios

Calculado según el número de empleados de los Ayuntamientos y demás Entidades Públicas.

#### Tipo de cliente

expresado en: número de clientes

Clientes finales directos:	100 %
----------------------------	-------

#### Comentarios

Se trata en todos los casos de clientes y alumnos directos del Organismo.

#### Número de clientes diferentes

2011: de 1001 a 5000 2010: de 1001 a 5000
--

#### Idioma

Expresado en Número de clientes

Español: 100	) %	

#### Referencias recientes mencionadas por el organismo

Ayuntamientos de la Provincia de Jaén - Diputación Provincial de Jaén - Organismos Autónomos de la Provincia.

11-04-2014 Fecha de certificación: 11-12-2013 Page 6/12





Training

#### Qfor ClientScan

#### **Training**

Esta información está basada en las respuestas obtenidas de una muestra de clientes seleccionada por el auditor entre 02-01-2012 y 20-11-2013.

Durante la visita se analiza, controla y valida por el auditor la exhaustividad de la muestra de clientes sobre la que se realiza la encuesta.

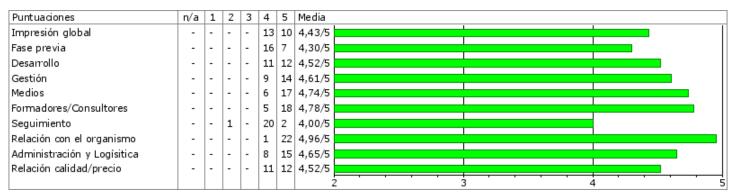
Número de clientes seleccionados y entrevistados por el auditor: 23.

Periodo de realización de la encuesta: 20-11-2013 y 05-12-2013.

De los contactos con los clientes resulta que en su práctica totalidad éstos están entre satisfechos y muy satisfechos con el Organismo, en base a los servicios que el mismo les ha prestado.

Por tanto, el organismo y sus actividades de formación auditadas responden a la norma Qfor ClientScan.

#### Resultados



Leyenda: n/a = no aplica. 1 = muy insatisfecho. 2 = insatisfecho. 3 = neutro. 4 = satisfecho. 5 = muy satisfecho.

#### Porcentaje satisfacción impresión global: 100%

Porcentaje de clientes entrevistados que están "satisfechos" o "muy satisfechos" en impresión global

#### Porcentaje satisfacción aspectos: 100%

Número de puntuaciones "satisfecho" y "muy satisfecho" en relación al número total de puntuaciones, cada vez para cada uno de los aspectos parciales.

#### Media de los aspectos evaluados : 4,57/5

Valor promedio de todas las puntuaciones dadas por los clientes a los 9 aspectos parciales.

#### Índice de homogeneidad impresión global : 100%

Índice del grado de homogeneidad/dispersión de las respuestas relativas a impresión global, en una escala de -100 a 100

## Índice de homogeneidad aspectos : 99%

Indica el grado de homogeneidad/dispersión en las respuestas relativas a la satisfacción para los 9 aspectos parciales, sobre una escala de -100 a 100

#### Media ponderada de satisfacción: 4,50/5

Valor promedio de las "medias de impresión global" y "medias de todos las puntuaciones concernientes a los 9 aspectos parciales"

#### Síntesis:

Las personas contactadas, tanto alumnos como coordinadores e interlocutores de formación (en adelante clientes) llevan colaborando desde hace tiempo con la Sección de Formación de la Diputación Provincial de Jaén (en adelante el Organismo). Buena parte de ellos son al mismo tiempo alumnos y coordinadores de los planes de formación en sus respectivas Entidades. Según dichos clientes, las formaciones son en formato presencial, online y mixtas.

Como se adelantaba más arriba, el 100% de los clientes se declaran satisfechos o muy satisfechos en su "impresión global" sobre la formación recibida, valorando esta impresión global con una puntuación media de 4,43/5. En número, trece se declaran satisfechos y diez dicen estar muy satisfechos. En lo que se refiere al conjunto de los aspectos evaluados, el porcentaje de satisfacción asciende al 100%, con una puntuación media de 4,58/5 (con la salvedad de un cliente que se manifiesta no satisfecho en uno de los aspectos evaluados, como más adelante se verá). Teniendo en cuenta la "impresión global" y el conjunto de los aspectos evaluados, la valoración asciende a un 4,51/5. De los aspectos evaluados, el que recibe una puntuación más alta es "relación





Training

con el organismo", con una puntuación de 4,96/5; seguido por "formadores/consultores", con una puntuación de 4,78/5; y "medios, con una puntuación de 4,74/5. La puntuación más baja en promedio la recibe "seguimiento", con una puntuación de 4,00/5.

#### Fase previa

En relación al aspecto "fase previa" dieciséis clientes se manifiestan satisfechos y siete muy satisfechos, con una puntuación media de 4,30/5. Los clientes dicen que se puede consultar información sobre los programas de formación en la web del organismo, vía mail o por teléfono. En la web se puede encontrar información detallada sobre la oferta formativa y todo lo necesario para la inscripción en los diferentes cursos. Las novedades se comunican vía mail y/o telefónicamente y se realizan comunicados específicos y/o se emiten alertas al momento de la apertura de los plazos para inscribirse en los cursos. Algunos clientes refieren haber recibido información a través de carteles informativos y folletos sobre las actividades programadas. Algún cliente pide poder disponer con antelación suficiente de un programa más detallado, con información completa de contenidos, horarios y ponentes. En el resto de los casos, de forma general, se considera que hay información suficiente sobre los programas y no se echa nada en falta a este respecto.

Para la elaboración del plan de formación se parte, según los clientes, del catálogo de cursos del organismo, que se actualiza en función de las necesidades recogidas, fundamentalmente, de encuestas específicas y de los cuestionarios que se cumplimentan al finalizar cada curso. A este respecto algunos clientes comentan que las necesidades recabadas por este medio son, según ellos, excesivamente genéricas. Según algunos alumnos, en enero se adhieren al plan agrupado correspondiente, momento en el que también se pueden expresar necesidades adicionales. Entre las personas entrevistadas, unas, las menos, dicen participar en el diseño de los planes y programas formativos por lo que estos recogen totalmente sus necesidades. El resto sienten que no intervienen en el diseño de los programas y dicen que estos deberían tener en cuenta de forma más concreta sus necesidades. Aún insistiendo en valorar este punto de forma positiva, se escucha pedir que haya más diálogo con los Ayuntamientos para elaborar planes de formación más consensuados, que se consulten más las inquietudes de los destinatarios de la formación y sus necesidades reales y que se planifiquen las formaciones en función de las mismas. Los clientes que sienten que sí participan en el diseño, se muestran más satisfechos y valoran poder colaborar en la detección de necesidades y que el Organismo cuente con ellos. Puntualmente se comenta a este respecto que el plan se hace un poco en el aire por cuanto que no se sabe a priori la dotación con la que se va a contar, con lo que ello conlleva.

En suma, con los matices antes reseñados y como se ha indicado, la generalidad de los clientes valoran positivamente y reconocen la labor del Organismo en la preparación y adecuación del plan de formación a las necesidades de una amplia variedad de clientes y de circunstancias, así como la información que al respecto les facilita.

#### Desarrollo

Las personas entrevistadas se muestran globalmente satisfechas con el desarrollo de las formaciones, tanto en las modalidades presenciales como a distancia o mixtas. La opinión general es que las materias se corresponden con lo previsto en los programas y que son específicas y adaptadas a las necesidades de los colectivos a que van dirigidas.

En lo que respecta a los cursos presenciales, se considera que la metodología es adecuada, con un buen equilibrio entre teoría y práctica. La formación resulta amena y dinámica, se realizan ejercicios y casos y se fomenta la participación de los alumnos en el aula. Según los alumnos, estos cursos resultan de utilidad y siempre les permiten sacar algo nuevo. Son como talleres y punto de encuentro entre Ayuntamientos en los que se tiene ocasión de aprender compartiendo y poniendo en común sus problemáticas concretas. Con carácter general, por tanto, el desarrollo de las formaciones es bien valorado, se considera que los contenidos son los adecuados y que los alumnos aprenden. Globalmente los objetivos se ven cubiertos y las expectativas satisfechas. En el otro extremo, puntualmente se comenta que algún curso resulta poco práctico o que algunos de los contenidos no se pueden aplicar directamente en la práctica. En otro caso, se dice que las materias técnicas a veces no tienen la profundidad que debieran. Se comenta también que en algunas formaciones hay un cierto desequilibrio en la gestión del tiempo, que hace que a algunos temas se les dedique poco tiempo y que se vean de forma apresurada o con poca profundidad. Puntualmente se dice, finalmente, que en algunos cursos se mezclan excesivamente perfiles a fin de completar el número de alumnos.





Training

Algunos clientes refieren que se realiza una evaluación de conocimientos y en la totalidad de los casos se comenta que se evalúa la calidad de los cursos a través de un cuestionario al final de los mismos.

Si bien un buen número de clientes valoran más la formación presencial, consideran también positivamente la formación online, a la que consideran una buena opción para responder a sus necesidades de formación, bien sea aisladamente o como complemento a la formación presencial. En un caso se considera que algunas materias deberían seguir siendo presenciales para permitir una mayor inmediatez en la respuestas a las dudas y preguntas de los alumnos. En otro se comenta que ocasionalmente ha habido dificultades en el servidor, que han supuesto bloqueos y contratiempos en el desarrollo de la formación online. En todo caso, con carácter general para clientes y alumnos, los cursos, tanto presenciales, online y mixtos, son eficaces, resultan de utilidad y cumplen con sus expectativas. A este respecto once clientes se muestran satisfechos y doce muy satisfechos.

#### Gestión

En el aspecto "gestión y organización" nueve clientes se muestran satisfechos y catorce muy satisfechos. Con carácter general se dice del Organismo que desarrolla y cumple adecuadamente con todo lo que programa. Las inscripciones a los cursos se realizan vía mail y los alumnos manifiestan su satisfacción sobre este punto. Se comenta que se facilita sobremanera el proceso: las preinscripciones se le entregan al cliente medio cumplimentadas, se le informa de todo lo necesario y el equipo humano del Organismo está al quite ante cualquier dificultad.

La gestión y organización de los cursos se valora también de manera globalmente positiva en la totalidad de los casos. No obstante, como ya se ha adelantado, aún reconociendo que sería difícil que los cursos duraran más, se considera que en algunos casos se quedan cortos y ello hace que, según algunos clientes, se produzca un cierto desequilibrio en el tiempo dedicado a las diversas materias, con un aceleramiento en el ritmo al final del curso y, como ya se ha dicho, tratando algunas materias con menos profundidad de la deseable. Se comenta también puntualmente que los cursos se concentran de forma excesiva en algunos periodos del año. Con las salvedades hechas, mayoritariamente se opina que la duración de los cursos es la correcta y el ritmo el adecuado. Se considera, además, que en los últimos años los horarios de los cursos han mejorado adaptándose mejor a las necesidades de los alumnos.

En las formaciones on line, los tiempos previstos para las distintas materias son los adecuados y se considera que los ejercicios se gestionan y se puntúan en tiempo y forma por el organismo, cumpliendo siempre los plazos previstos.

#### Medios

En lo que se refiere a los medios y materiales didácticos, la valoración global es positiva, con seis clientes satisfechos y diecisiete muy satisfechos. Se trata, como ya se ha indicado, del tercer aspecto mejor puntuado por los clientes, que consideran que los medios son buenos y adecuados a las formaciones. Se comenta que los contenidos objeto del curso están disponibles en la web y que los alumnos los pueden descargar cuando lo precisan, incluso antes del inicio de la formación. Para ello, el Organismo ha elaborado un folleto explicativo sobre como descargar materiales de la web. Se escucha decir que, en función de los cursos, se entregan cuadernos, bolígrafos y carpetas o maletines. En algún caso se dice haber recibido también cds o pendrives con el temario del curso. En ocasiones se facilita documentación con las disposiciones legales o normativas objeto de la formación, fotocopia de las presentaciones de los ponentes y/o el material facilitado por los coordinadores del curso para el mismo. Sólo en los cursos de inglés se refiere haber recibido libros y diccionarios. En los casos en que se requiere, se dispone de ordenadores para la formación. Con carácter general, se comenta que la documentación está actualizada y resulta adecuada. Puntualmente se comenta que en algunos casos el material acaba resultando escaso porque los ponentes no facilitan todos los contenidos objeto de su presentación. En los cursos online, la plataforma globalmente es bien valorada (con la salvedad ya reseñada de problemas puntuales con el servidor). La documentación online resulta muy completa y se utiliza también para los cursos presenciales. Con las matizaciones referidas, con carácter general se ha dispuesto de los materiales necesarios para el temario de cada curso y éste ha resultado globalmente satisfactorio.

#### **Formadores**

Es el segundo aspecto con la valoración más alta, del que cinco clientes se muestran satisfechos y dieciocho muy satisfechos. Se trata tanto de profesores para los cursos presenciales como de tutores en la formación a distancia; a este respecto, dentro de una evaluación positiva en todos los casos, reciben una valoración más alta





Training

los profesores de cursos presenciales que los tutores de cursos online. Se dice de ellos que son conocedores de la materia objeto de su formación y que con carácter general enseñan bien y facilitan el proceso formativo. Resultan cercanos, accesibles y adaptados a lo que necesitan los alumnos. Se dice también que con carácter general se les ve comprometidos con la formación, se muestran disponibles y que mantienen el contacto con los alumnos incluso acabadas las formaciones. Puntualmente se comenta que las formaciones las imparten teniendo en cuenta la problemática concreta de los Ayuntamientos y no realizando exposiciones "excatedra". Espontáneamente se mencionan profesores de algún curso concreto por el positivo impacto que los mismos han dejado en los alumnos. Dentro de un alto nivel de satisfacción en relación a este aspecto, los clientes pedirían a los profesores que con carácter general refuercen los aspectos prácticos de las formaciones y que no se queden en los aspectos meramente teóricos. Se comenta de algunos profesores puntuales que, siendo buenos desde el punto de vista técnico, muestran algunas áreas de mejora en los aspectos pedagógicos. A título de ejemplo, se comenta la utilización de transparencias con mucha información o letra muy pequeña, clases muy densas, no fomentar la participación y la interacción en el grupo, o resultar poco amenos.

En suma, en todos los casos se trata de buenos profesionales, reconocidos, con experiencia y una alta competencia técnica. Y en la mayoría de los casos también con un alto nivel pedagógico y con habilidades docentes y capacidad para dinamizar la formación y mantener la atención del grupo, salvo los casos puntuales antes citados. Mención aparte merece, a este respecto, la petición concreta de un cliente en el sentido de que los profesores asuman e incorporen en sus formaciones la perspectiva de género y un lenguaje más inclusivo, que, según dicho cliente, no existe en la actualidad.

Las tutorías en las formaciones online son normalmente asíncronas. Con carácter general los alumnos dicen recibir respuesta a sus consultas en tiempo y forma y en su gran mayoría dicen ser atendidos cuando lo han necesitado.

#### Seguimiento

La valoración de este aspecto es la más baja en promedio de todos los aspectos evaluados. A este respecto, un cliente se muestra insatisfecho, veinte satisfechos y dos muy satisfechos. Según los clientes, y como ya se ha adelantado, se realiza una encuesta de calidad al final de cada curso. En algunos casos hay también evaluación de contenidos, especialmente en las formaciones online y, según determinados clientes, se emiten certificados sobre la formación realizada.

Según la mayor parte de los clientes, tras las formaciones ni los coordinadores ni los alumnos reciben informes o retroalimentación sobre cómo se han desarrollado éstas. Por otro lado se comenta que la evaluación final no basta para hacer un seguimiento de los cursos, pues se rellena de forma apresurada y sin dedicarle el tiempo que se debería, además de que no se recibe información sobre ella. Si bien la mayor parte de los clientes dicen expresamente que no lo ven estrictamente necesario, si hay casos en los que se echa en falta esta retroalimentación post curso, más seguimiento de las formaciones y algún tipo de información sistemática sobre las mismas. Para un cliente este tema resulta especialmente sensible, y opina que es imprescindible para los coordinadores tener este tipo de información. Para varios clientes sería importante algún tipo de evaluación del impacto de la formación. Uno de ellos reconoce que algo se intentó, sin éxito, hace algún tiempo en un curso sobre habilidades directivas y cree que se debería avanzar en este aspecto e informar de ello a los interesados. Se considera que analizar el impacto de la formación permitiría que ésta fuera más reconocida y valorada.

En otro extremo, se dice que hay teléfonos de contacto para cualquier necesidad tras finalizar los cursos y que si hay algún problema se llama y te atienden. Un coordinador dice que sí reciben algún tipo de información post curso, que hay un seguimiento a lo largo del mismo por parte de los técnicos de formación y que hay un seguimiento posterior que permite una cierta continuidad entre los programas. Otro comenta que la plataforma permanece abierta tras los cursos y que se incorporan a la misma materiales nuevos.

Como se ha comentado, en muchos casos, se dice no necesitar nada más a este respecto por cuanto se tiene un contacto permanente con el personal de Diputación Sin embargo, si es mayoritario el número de clientes que agradecerían que el Organismo desarrollara algún sistema que permitiera un seguimiento más sistemático de las formaciones y que se avanzara en iniciativas que mejorasen la transferencia y el impacto de las formaciones en los puestos de trabajo. Sobre este punto se ofrecen algunas sugerencias: que durante algún tiempo hubiera un sistema de consulta para temas que requieren continuidad, como por ejemplo la "gestión del déficit". O que en un periodo determinado pudiera haber una actualización sistemática de los materiales del curso en el caso de que se produzca alguna modificación. O incluso que pudiera haber talleres de actualización para algunos temas.





Training

#### Relación

El aspecto de relación con el Organismo es el más valorado por clientes y alumnos, de los que 1 se manifiesta satisfecho y los 22 restantes muy satisfechos. Se destaca el buen trato recibido por parte de todas las personas del Organismo, bien por correo, telefónicamente o en persona y que en su conjunto están organizados para actuar de manera proactiva cuando se requiere. Según los clientes, se sienten bien atendidos e informados por el Organismo y todo el equipo responde con rapidez a sus demandas. Se comenta que se trata de personas competentes y eficaces, que saben de lo que hablan y en las que se puede confiar. De ellas se dice que son profesionales comprometidos, disponibles y cercanos, que siempre responden a las demandas de sus clientes. Se dice tener con ellas una relación de compañerismo y se mencionan su calidad humana, proximidad, apertura y la disponibilidad permanente que muestran para solucionar los problemas.

#### Administración y logística

El aspecto de "administración y logística" recibe asimismo una valoración positiva y no se refieren problemas sobre este punto, en el que ocho clientes se muestran satisfechos y quince muy satisfechos. Todos los trámites relativos a las formaciones se valoran positivamente y se considera que el Organismo administra bien las convocatorias y los cursos. Los cursos presenciales se realizan en el edificio del antiguo Hospital Provincial. Se trata de un edificio emblemático rehabilitado, con un gran valor cultural y arquitectónico, según todas las opiniones. Las aulas creadas en dicho entorno arquitectónico privilegiado, son globalmente bien valoradas. Según los clientes, resultan amplias, cómodas, espaciosas y bien acondicionadas. Están adecuadamente equipadas y las instalaciones disponen además de servicios de cafetería y restauración. Puntualmente se manifiesta haber tenido algún problema de climatización, luz o de insonorización y es generalizado el comentario de que, aún tratándose de un edificio emblemático, está lejos, con un acceso difícil y sin posibilidades de aparcamiento. No obstante, a pesar de ello, los clientes destacan y anteponen todo lo de positivo que, para ellos, tiene el edificio del Antiguo Hospital. La plataforma utilizada por el Organismo recibe una valoración global positiva, como ya se ha comentado. A este respecto se comenta que las claves de acceso resultan algo complicadas y se ignora si pueden ser cambiadas por el usuario.

#### Relación calidad/precio

Todos los clientes consideran bien aprovechado el tiempo invertido en las formaciones. Aún sabiendo que la formación es "a coste 0" valoran positivamente la "relación calidad/precio" del servicio que les ofrece el Organismo y quieren seguir recibiendo sus formaciones, de las que consideran que, en su mayor parte, tienen un adecuado nivel de calidad y eficacia. El servicio prestado por el Organismo se considera de enorme utilidad, especialmente en el caso de pequeños municipios, para los que dicho servicio resulta de todo punto imprescindible. Algunos clientes de forma espontánea refieren que, en comparación con otros proveedores, los cursos del Organismo les parecen mejor diseñados y mucho más útiles. Los cursos resultan interesantes en sí y por la posibilidad de poder compartir los temas objeto de los mismos con personas de otros Ayuntamientos. Sin excepción, todos los clientes manifiestan que los programas ofrecidos por el Organismo merecen la pena, que compensan, aun en los casos en que hay que desplazarse a 100 kilómetros de distancia, y que el tiempo que dedican a los mismos es un tiempo bien invertido. Sobre este punto, siete clientes se muestran satisfechos y dieciséis muy satisfechos.

#### Impresión global

Como se ha comentado, la impresión global de los clientes es de satisfacción y todos valoran y reconocen, sin excepción, la actividad desarrollada por el Organismo. Como puntos fuertes, los clientes han destacado los siguientes: compromiso con la formación y calidad humana del equipo de la Sección de Formación - profesorado - orientación a los Ayuntamientos y demás Entidades de la Provincia - organización de la Sección de Formación - oferta formativa, especialmente para los pequeños municipios - organización del proceso formativo - rapidez para introducir cambios en la formación, especialmente en la de de tipo legal y normativo - documentación - instalaciones - plataforma. Y como sugerencias se han recogido las siguientes: mejorar los cursos online, reforzándolos con más ayudas tipo vídeo conferencias o actividades complementarias - mantener abierta la plataforma para que puedan continuar los debates y ciertas actividades una vez acabado el curso - tener en cuenta de forma más sistemática a los municipios en todo el proceso formativo y especialmente en la detección de necesidades - hacer programas más prácticos y especializados y ampliar la duración de algunos de ellos - acercar los cursos a localidades más cercanas y facilitar el aparcamiento en la sede actual - ampliar ediciones para no dejar a nadie fuera de los cursos - incorporar la perspectiva de género y un lenguaje inclusivo - reforzar el seguimiento y la fase post curso - y que se simplifiquen las claves de acceso ¿se pueden cambiar?





Training

#### Recursos Humanos

#### Cuadro sinóptico de los colaboradores

	Colaboradores	s permanentes		es regulares y onales	total
	#	fte	#	fte	fte
Consultores No-Consultores	3 4	3,00 4,00	92 0	2,00 0,00	5,00 4,00

Leyenda: #: número de personas físicas diferentes; fte: número de personas equivalentes a tiempo completo

#### Estabilidad de equipo de consultores permanentes

Antigüedad media de los consultores (en años): Número de consultores que han abandonado el organ Núimero de consultores contratados estos 12 últimos	
--	--

#### Comentarios

Según datos estimados, el 39% de los profesores son internos y son contratados para más de 20 horas. En el 56% se trata de proveedores externos contratados para más de 20 horas. En el 5% de los casos restantes se trata de profesores internos o externos contratados para menos horas.

La base de datos de profesores se revisa cada año, por lo que los 92 han sido contratados en los últimos meses.

### Breve resumen sobre la formación y de la experiencia profesional de los consultores

Tanto profesores como coordinadores son profesionales de los temas objeto de la formación y deben tener experiencia docente. A la hora de seleccionarlos se valora en los mismos tres tipos de competencias: la competencia técnico-profesional, la competencia de integración psicopedagógica y la competencia contextual. Previamente a desempeñar sus funciones como profesores o coordinadores participan en un programa de formación en Metodología Didáctica, a fin de desarrollar sus competencias docentes. Dicho programa se reedita cada año.

## Seguimiento cualitativo interno

La Sección de Formación de la Diputación de Jaén tiene desarrollado un sistema de gestión por procesos que implantarán próximamente en su totalidad. Realizan un seguimiento de la calidad de sus actividades a través de las evaluaciones realizadas en todos los programas de formación.

Obtiene la certificación Qfor por tercera vez.