DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE JAEN

ORGANICACIÓN Y RECURSOS HUMANOS

FORMACIÓN

Antiguo Hospital de San Juan de Dios
Plaza de San Juan de Dios, S/N
23071 - JAEN
E - Mail*:* formacion@promojaen.es
Web : www.dipujaen.com/formacion

Presidente: **Ilmo. Sr. D. Felipe López García**
Director de Area de Organización y recursos Humanos: **D. Pedro Vilchez Jiménez**
Jefe de la Unidad de Formación: **D. Mariano Linares Hidalgo**
Certificación Inicial: ***Julio de 2006***
Tfn: 953 24 80 45

1. DATOS SOBRE LA INSTITUCION EVALUADA

Áreas de Formación y Tipos de Servicios

Áreas de Formación	Gestión y Dirección	Idiomas	Comunicación (Atención al ciudadano)	Economía y Finanzas	Informática	RR.HH (Específico para Funcionarios)	Seguridad y Prevención	Servicios específicos de los ayuntamientos	Jurídica específica
	●	●	●	●	●	●	●	●	●

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

Historia

La Unidad de Formación es una institución enmarcada en la Diputación Provincial de Jaén en el Area de Organización y Recursos Humanos, dotada de recursos humanos expertos. Viene desarrollando actividades de formación y asesoría desde el año 1996 en que es creada.

Filosofía, visión de la formación y misión del organismo

Los responsables de la institución manifiestan lo siguiente: "Entendemos la formación desde una **perspectiva estratégica**, es decir como una herramienta orientada a contribuir y facilitar el logro de los objetivos de modernización y mejora de los servicios públicos municipales de nuestra provincia que prestamos a los ciudadanos. Creemos que desde la formación, podemos coadyuvar a la identificación y resolución de problemas estructurales y déficits de muy diversa naturaleza de la propia Corporación como de los Ayuntamientos: de tipo organizativo, de gestión, de adaptación a los nuevos entornos de la sociedad del conocimiento, etc.

Consideramos la formación de los recursos humanos, como un elemento clave, integrado en las políticas públicas de cambio cultural en la Administración Local, fomentando, impulsando y acelerando la implementación de estos procesos de modernización y de mejora de la calidad de vida de los ciudadanos de nuestra provincia.

Somos conscientes de que *para que la formación cumpla la dimensión o función estratégica, anteriormente enunciada, hemos de implantar un modelo de formación de calidad, debidamente estructurado, atento y receptivo a las necesidades y demandas de nuestros usuarios*, - los Ayuntamientos de nuestra provincia, y los distintos Departamentos de la propia Diputación, y en permanente proceso de mejora continua.

Y ello, *persiguiendo prestar servicios formativos que sean percibidos satisfactoriamente por nuestros clientes*, gestionando los recursos públicos con eficacia, eficiencia y efectividad, y fomentando la participación y el compromiso individual y colectivo, del personal que presta el servicio con nuestra Misión.

Tal y como se recoge en nuestra Carta de Compromisos de Calidad de la Formación, publicada en el B.O.P. nº178 de 3 de Agosto de 2005, que literalmente dice ser nuestra Misión:

- *Analizar periódicamente las Necesidades de Formación* de la Administración Local de nuestra provincia (Diputación Provincial y Ayuntamientos), tanto las derivadas de las Organizaciones como las de los Empleados Públicos que las integran.
- *Ofrecer oportunidades de formación permanente*, para la modernización de la Administración Local, y para la promoción y el desarrollo de las competencias profesionales de sus recursos humanos, mediante la convocatoria anual de un Plan de Formación Continua.
- *Establecer y actualizar periódicamente, el marco normativo* que regule los procesos de formación que promueve la Corporación Provincial, previa consulta y participación de las Organizaciones Sindicales.
- *Procurar la calidad metodológica del proceso formativo*, mediante la definición de prescripciones técnicas y estándares en: La selección y formación de los formadores, en la elaboración de materiales y manuales docentes, en la disponibilidad

de recursos didácticos y soportes tecnológicos, y en la selección de las infraestructuras y del equipamiento docente.

- *Garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso de los empleados públicos a los procesos formativos* que emprende la Corporación, indistintamente de su localización en nuestra provincia, mediante la descentralización de la actividad formativa y la implantación de modalidades de formación a distancia y on-line, aprovechando la nuevas herramientas que ofrece la Sociedad del Conocimiento.

- *Evaluar todos los procesos formativos*, medir el grado de satisfacción de nuestros usuarios y difundir sus resultados. Así como publicar la Memoria Anual de Formación con información comprensiva de las actividades formativas realizadas.

- Difundir en la Web corporativa las convocatorias de las actividades formativas promovidas por la Diputación Provincial con, al menos, un mes de antelación a la fecha de inicio de las mismas, y convocar a los titulares de la acción formativa, mediante la comunicación oficial a sus respectivas Áreas, Organismos y Entidades Locales de adscripción, con diez días de antelación a su inicio.

- Resolver, en los expedientes de formación externa, el trámite de autorización de la comisión de servicio y el abono de los gastos de inscripción o matrícula correspondientes, con carácter previo al inicio de las acciones formativas; cuando dicho expediente cumpla los requerimientos de tiempo y forma que establece la reglamentación vigente.

- Emitir los certificados de asistencia de todas las acciones formativas del Plan de Formación anual promovido por la Diputación Provincial, con periodicidad cuatrimestral; así como expedir las certificaciones urgentes, previa motivación del solicitante, en el plazo de 10 días desde su solicitud, y promover la inscripción registral correspondiente, salvo que existan incidencias que alteren la tramitación ordinaria.

- Prestar a nuestros usuarios atención directa y personalizada, y asesoramiento especializado, en la gestión y desarrollo de servicios formativos de su interés, a través de herramientas telemáticas (Intranet, Web corporativa: dipujaen.com/formación). Entre otros servicios:

  - Oferta Formativa Anual y Agenda Mensual de acciones formativas.
  - Preisncripción en acciones formativas y confirmación de asistencia a las mismas.
  - Cuestionarios personalizados de nivel de acceso a acciones formativas.
  - Impresos normalizados para la solicitud de diversos asuntos de interés para el usuario de acciones formativas.
  - Acceso personalizado al expediente y al historial de acciones formativas solicitadas y realizadas.
  - Acceso personalizado al sistema de Teleformación y a la Plataforma de Gestión del Aprendizaje.
  - Buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones.

- Gestionar el servicio formativo que prestamos a nuestros usuarios, promoviendo iniciativas y procesos internos de mejora continua e implantación de sistemas de gestión y aseguramiento de la calidad, sometiendo los mismos a dinámicas de evaluación y certificación correspondientes.

Papel que desempeña en su entorno socioeconómico

"Mediante un esfuerzo de **coordinación institucional permanente**, **venimos liderando en nuestra provincia** desde años atrás la formación destinada a los empleados públicos que prestan servicio en las Entidades Locales, y aspiramos a ser un referente en cuanto a modelos de formación de calidad en el ámbito de nuestra Comunidad autónoma de Andalucía"

En el ámbito más inmediato, nuestra provincia, una prueba de nuestro liderazgo es que la práctica totalidad de entidades locales, 95 sobre un total de 97, se adhieren anualmente a nuestros planes de formación. No se ha dado el caso, al menos hasta el momento, de Ayuntamientos que –tras haber recibido formación de nuestros planes- haya optado por no adherirse en ejercicios sucesivos. Otro indicador es que los Ayuntamientos recurren a nuestro departamento para canalizar también demandas de documentación sobre temas de su interés, o en ocasiones, incluso distintas al ámbito formativo, por ejemplo asesoramiento en temas de valoración de puestos de trabajo, etc.

A nivel regional, cada vez con más frecuencia, recibimos petición de asesoramiento en cuestiones de gestión de la formación del resto de administraciones, sobre todo de Ayuntamientos y Diputaciones, como Jerez, Málaga, Huelva, Almería, Granada, etc.. Hemos mantenido contactos telefónicos y/o personales, con la práctica totalidad de ellas. También nos requieren para estas cuestiones cuando coincidimos en Congresos y Jornadas e incluso nos han visitado para asesorarse y conocer nuestro funcionamiento *in situ.*

En el ámbito de Andalucía, venimos ocupando entre el segundo y tercer puesto entre las Diputaciones Provinciales que más ayudas públicas reciben en materia de formación por parte del INAP, y entre el 7º y el 9º puesto en el contexto nacional, a pesar de nuestra reducida dimensión como provincia (por habitantes, por empleados públicos, etc.). El INAP, la FEMP, la FAMP, y otros organismos públicos y privados dedicados a la formación continua, suelen consultar nuestro punto de vista en temas de gestión de la formación.

El Departamento de Formación mantiene convenios o acuerdos de colaboración o gestión en materia formativa, entre otras con las entidades e instituciones de ámbito local, regional o estatal, que a continuación se exponen:

- La Federación Española de Municipios y Provincias (F.E.M.P).
- La Federación Andaluza de Municipios y Provincias (F.A.M.P.)
- El Instituto Nacional de Admnistracion Pública (INAP)
- 95 Ayuntamientos de la provincia de Jaén, sobre un total de 97.
- El Instituto Andaluz de Administración Pública.
- El Centro de Estudios Municipales y de Cooperación Internacional.
- Ministerio de ciencia y Tecnología.
- Universidad de Jaén.
- Universidad Internacional de Andalucía. Sede Antonio Machado.
- Diputación de Alicante.
- La Escuela de Seguridad Pública de Andalucía.

Planteamientos de la institución relativos a la calidad

El Departamento de Formación tiene en aplicación su 1ª Carta de Compromisos de Calidad de la Formación, aprobada por Resolución Presidencial de 29 de Julio de 2005. De los distintos compromisos hay una serie de indicadores que con carácter semestral se analizan y se contrastan los resultados del periodo. A la vista de los mismos y de su grado de cumplimiento, se adoptan las acciones correctoras que sean precisas.[1]

Para el seguimiento inmediato de resultados cuentan con herramientas normalizadas diseñadas para la evaluación de la formación por los usuarios como:

- Cuestionario Inicial.
- Cuestionario de Evaluación.

[1] Verificado por DIRFO.

- Informes de resultados al Profesorado con los datos clave de la calidad obtenida valorada por los asistentes.
- Informe sobre los resultados de cada curso.

Ha superado el proceso de evaluación de su calidad de acuerdo con la Metodología QFOR que otorga la Red Europea registrada al efecto.

Equipo profesional técnico y docente

Número de técnicos y formadores:

– Contratados a tiempo completo	9
– Contratados a tiempo parcial (formadores internos que imparten más de 20 horas)	15
– Colaboradores externos habituales (formadores externos que imparten más de 20 horas)	25
– Colaboradores ocasionales: Profesores internos o externos que imparten menos de 20 horas)	75

Número de personal de coordinación, gestión y apoyo:

– Personal de apoyo logístico y administrativo:	4

Selección, reclutamiento e integración del profesorado

El Perfil del candidato a desempeñar las funciones de **COORDINADOR/FORMADOR**, ya sea interno o externo, según nivel, modalidad y destinatarios de la acción formativa, se pretende determinar en función de los siguientes criterios:

A.- COMPETENCIA PROFESIONAL:

- Dominio teórico-práctico del área temática sobre la que versa el curso.
- Ser experto o especialista en esa disciplina. Aportando su "saber hacer".
- Se requiere disponer de un balance suficiente entre conocimientos (titulación y formación no reglada) y experiencias prácticas (experiencia profesional preferentemente en la Administración Local).
- Se precisa que la actividad profesional que desempeñe en la actualidad el Coordinador/Formador seleccionado, bien en la Diputación, bien en otras Administraciones, Entidades, etc., sea idéntica a la materia sobre la que versa el curso.

B.- COMPETENCIA DE INTEGRACIÓN PSICOPEDAGÓGICA:

- Se trata de incorporar en su Competencia Profesional los elementos propios del proceso de aprendizaje (Bases psicopedagógicas del aprendizaje de los adultos).
- Competencias específicas que se requieren para desempeñar las funciones de formador excelente *(programar, impartir y evaluar*).
- Misión del formador: "*dirigir un grupo de personas y conducirlo hacia los objetivos del aprendizaje, proporcionando al participante la responsabilidad de su propia formación y facilitando su desarrollo personal y profesional a partir de la adquisición de nuevas competencias*".
- Se precisa ser competente (conocimientos, habilidades, actitudes, etc.), *en conducción de grupos y en metodología didáctica*.
- Se *requiere experiencia docente suficiente* (asumir funciones de formador habitualmente)

C.- COMPETENCIA CONTEXTUAL:

- *Conocer la realidad orgánica, corporativa y cultural de la administración local*.
- Garantizar la transferencia de los aprendizajes obtenidos al puesto de trabajo.
- Identificación con ideas de modernización, mejora, etc. y el papel de la formación es ese proceso.
- *Se requiere haber desempeñado las funciones de formador de su disciplina, en la Administración Pública de origen o en otras Administraciones Locales*.

Señalar que las competencias docentes enunciadas, constituyen un triángulo de relación multifactorial, por aproximación al perfil descrito, en el que se apoyan los distintos modelos existentes de acreditación de coordinadores/formadores.

Los formadores externos pueden proceder de Universidades, otras Administraciones públicas, técnicos de empresas privadas, etc. Se les pide currículum y proyecto del curso. Las entidades colaboradoras especializadas, empresas, fundaciones, etc., se contrastan las referencias-experiencias y se realiza una entrevista por el Departamento de Formación.

Para la integración de los profesores en la cultura de este organismo: El Coordinador/Formador, mantiene diversos contactos y reuniones con el personal técnico del Departamento de Formación, con la finalidad, en primer término, de ayudar a contextualizar su actividad, y seguidamente, de facilitar, orientar y apoyar las distintas tareas (metodológicas, didácticas, etc.) que requiere el proceso formativo encomendado al mismo, haciéndole entrega de diversa documentación de utilidad para el formador.

Características específicas del Organismo

Son rasgos diferenciales de la unidad de formación el hecho de formar parte de la Administración del Estado, con unas funciones asignadas concretas, y estar integrado por un colectivo de funcionarios responsables de su actividad y gestión. Esto centra el tema en el desarrollo de sus actividades profesionales en un contexto que no requiere asegurar las cifras de negocios.

Medios y Recursos de Formación y Desarrollo

El Departamento de Formación cuenta con las siguientes herramientas e instrumentos más reseñables para la gestión de la formación:

- La Aplicación informática para la gestión de la formación, GESFORMA; creada por la propia Corporación, que permite la gestión y administración de las acciones formativas: planes de formación, cursos, alumnos internos y externos, formadores, entidades colaboradoras, clientes (Áreas de Diputación y Ayuntamientos), aulas, recursos, etc., elaboración de comunicaciones, certificaciones a formadores y alumnos, etc.[2]
- La Web del Departamento de Formación, www.dipujaen.com/formacion que se ha desarrollado no solo como una herramienta de información y comunicación con sus clientes, sino también como herramienta de gestión al servicio de los mismos. Presta sus servicios facilitando a los usuarios:
- La Oferta Formativa Anual y Agenda Mensual de acciones formativas.
- La Preisncripción en acciones formativas y confirmación de asistencia a las mismas.
- Los Cuestionarios personalizados de nivel de entrada o acceso a las acciones formativas.
- Impresos normalizados para la solicitud de diversos asuntos de interés para el usuario de acciones formativas.
- Acceso personalizado al expediente y al historial de acciones formativas solicitadas y realizadas.
- Acceso personalizado al sistema de Teleformación y a la Plataforma de Gestión del Aprendizaje.
- Buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones.

[2] Verificada por DIRFO en el momento de la Visita.

- Instalaciones del Departamento de Formación: localización y accesos y características de las mismas.
- Bibliografía sobre formación y enlaces con otras instituciones y entidades educativas.
- Aplicativo para la determinación del nivel de entrada del participante en determinadas acciones formativas, y situarlo en el estadio adecuado del itinerario formativo, permitiendo la configuración de grupos homogéneos, e incrementando la eficacia del proceso formativo.
- Cuestionarios y herramientas de tratamiento de datos sobre Resultados de la Evaluación de Satisfacción, para garantizar la existencia del feed-back y asegurar la toma de decisiones orientada a la mejora continua de la calidad de la formación.

Se ha adjuntado para su control por la entidad certificadora documentación sobre recursos didácticos correspondientes a acciones formativas realizadas en modalidad de formación a distancia.[3]

Instalaciones

RELACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS ISPONIBLES EN GENERAL

I. INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS PROPIOS DE LA DIPUTACIÓN

1. INFRAESTRUCTURAS

❖ ANTIGUO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS

- Aula San Rafael, nº 1
- Aula San Rafael, nº 2
- Aula San Vicente, nº 1
- Aula San Vicente nº 2
- Aula de Informática
- Aula Virgen del Carmen
- La Capilla-Salón de Actos
- Área Bienestar Social
- Residencia José López Barneo. Salón de actos.

2. RECURSOS

- Aula Móvil de Informática (15 ordenadores portátiles, repartidor de señal de red wifi, 16 tarjetas pc-mecia, 1 modem isdn) y Cajas-cofre de desplazamiento.
- Aula de Informática (21 ordenadores, una impresora)
- Aula Virtual (1 pc- multimedia señal vía satélite, 1 antena vía satélite, 1 video-proyector, 1 web cam, 1 equipo de audio) para videoconferencias.
- Vídeo- Proyectores (cuatro)
- Televisión y Vídeo (dos)
- Puntero Láser (tres)
- Casette (dos)
- Retroproyectores (tres)
- 1Ordenador portátil y un ordenador en cada Aula.
- Pantallas de Proyección 2 x 2 (cuatro)
- Pantallas de Proyección 4 x 3 (dos)
- Equipos de Audio (tres micrófonos inalámbricos, cinco micrófonos de cable, altavoces, amplificadores)
- Papelógrafo (tres)
- Pizarra Interactiva (Mimio)
- Pizarras fijas (tres) y móviles (tres)Cámara de Vídeo
- Web Cam para videoconferencias
- Proyector de Diapositivas (uno)
- Soportes y Mesas telescópicas (ocho)
- Teléfonos, conexiones a Red Informática y a Internet en todas las aulas.

II. INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS CONCERTADOS

1. INFRAESTRUCTURAS

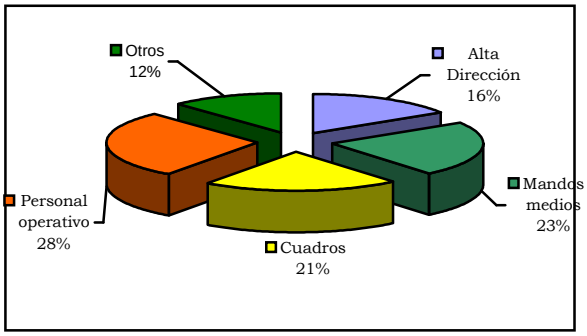
- BAEZA.
  Universidad Internacional de Andalucía. Sede Antonio Machado.
  -Aula de Informática.
  -Aulas, Salón de Actos y Alojamientos.
- SEGURA DE LA SIERRA.
  Albergue Universitario "Jorge Manrique".
  -Aulas y Salón de Actos y Alojamientos.
- QUESADA.
  Casa de la Cultura.
- ANDUJAR.
  Palacio de los Niños de Don Gome.
  -Aulas y Salón de Actos.
- NAVAS DE SAN JUAN.
  Centro de Día.
- VALDEPEÑAS DE JAEN.
  Casa de la Cultura.SEGURA DE LA SIERRA.
  Albergue Universitario "Jorge Manrique".
  -Aulas y Salón de Actos y Alojamientos.

2. RECURSOS

Los propios de cada centro concertado

Tipo de Clientes

Los clientes internos ocupan los siguientes niveles dentro de la Administración Local y la Diputación:



[3] Verificado por DIRFO

2. RESULTADOS DEL ESTUDIO DE SATISFACCION DE CLIENTES

Han sido entrevistados en profundidad 25 clientes internos de este Servicio distribuídos en los diversos Ayuntamientos y los servicios propios de la Diputación. Los clientes internos eran: 3 representantes de los trabajadores, 6 alumnos, 3 responsables de Servicios o Jefaturas en la propia Diputación y 13 coordinadores de la actividad de formación en los ayuntamientos de la Provincia.

Motivos por los que contrataron a la Institución

La totalidad de clientes manifiesta que desde hace años reciben formación de este Servicio y que les resulta más cómodo tener un suministrador que conoce su realidad y orienta la formación que imparte a esas necesidades del alumnado. Son "clientes cautivos" satisfechos de serlo.

Instalaciones en que se ha impartido los cursos

Han recibido la formación en instalaciones de Jaén de la propia Diputación, y solamente con carácter excepcional, en otras gestionadas por el organismo responsable de la formación.

Puntos Fuertes que destacan sus clientes

Estiman que son sus valores más importantes en tanto que suministradores de productos y servicios de formación los siguientes:

- Pertenecer a la Administración Local les permite tener una visión de la *problemática real de sus clientes internos* que nunca tendrían si se tratase de consultores externos. Esta función les sirve de ayuda a la hora de identificar sus necesidades formativas, y da solución a las mismas.
- *La calidad de su equipo profesional*, que garantiza el resultado de las acciones que les encargan.
- Su *amabilidad* en los contactos.
- Su *eficacia en la gestión*.
- Su contribución a la *motivación de los funcionarios*.

Valores más significativos del estudio de satisfacción de clientes

- Nivel medio de satisfacción general[2]: **3,46** / 4 puntos
- Puntuación media de la valoración[4]: **3,47** / 4 puntos
- Puntuación media ponderada[5]: **3,45** / 4 puntos
- % de clientes satisfechos: 100%
- Indice de homogeneidad: 100%

[1] Se recogen las puntuaciones otorgadas por los 25 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.
[2] NMSG: La media de los niveles de satisfacción general de todos los clientes encuestados.
[3] IH: Indica la homogeneidad y dispersión de las respuestas sobre Satisfacción General, en una escala positiva de 0 a 100. Es el resultado de [(Satisfechos - Insatisfechos) x (Satisfechos + Insatisfechos) / 100]. Informa sobre el riesgo de seria equivocación en el caso de no quedar satisfecho.
[4] PMV: Es la media de todas las puntuaciones atribuidas por los encuestados a los diversos aspectos sobre los que se ha investigado.
[5] Media de todas las puntuaciones atribuidas por los encuestados pero teniendo en cuenta el diferente peso de los aspectos evaluados (ver cuadro de puntuaciones)

Cuadro síntesis de los resultados generales y específicos[1]

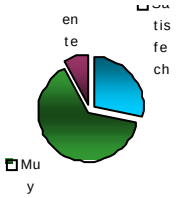
	SATISFAC-CIÓN	FASE PREPA-RATORIA	DESARROLLO DEL PRO-	FASE POSTE-RIOR	PROFESORES	MATERIALES FORMATIVOS	RELACIONES CON EL	ORGANIZA-CIÓN Y	INSTALACIO-NES	RELACIÓN CALIDAD
2		1		3				2	1	
2,1										
2,2										
2,3										
2,4										
2,5		1	2	1						
2,6										
2,7			1	1						
2,8		1			1					
2,9										
3	7	4	4	4	4	8	4	4	7	
3,1										
3,2			1							
3,3	1				1	1				
3,4										
3,5	9	9	9	11	6	6	6	6	9	
3,6	1									
3,7	2	2	4	1	3	2	1	1	2	
3,8	2	1					1	1		
3,9	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
4	2	5	3	3	8	5	11	10	5	
N/C					1	2				25
Media	**3,46**	3,43	3,40	3,21	**3,59**	3,46	**3,69**	**3,54**	3,43	---
Peso	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
mpact		**0,70**	0,49	0,36	0,49	0,29	0,44	0,47	0,27	---

Los aspectos mejor evaluados son los relativos a la *Calidad de atención que dan a sus clientes, el alto nivel de competencia de su profesorado, la calidad de su gestión y organización de las actividades de formación y la calidad del procedimiento establecido para elaborar los Planes Anuales de formación.*

La variable que más peso tiene en la percepción de la calidad por los clientes es *la calidad del procedimiento establecido para la puesta en marcha de los Planes Anuales de Formación*.

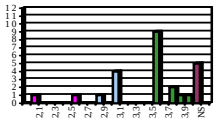
Comentarios sobre los aspectos principales del servicio recibido

Satisfacción General



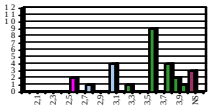
El valor medio del nivel de Satisfacción General es de **3,45 puntos sobre 4**. La puntuación media de la valoración de todos los aspectos es **3,47 puntos sobre 4**. La puntuación media ponderada de todos los aspectos según el peso de cada uno es de **3,45 puntos sobre 4.** E igualmente para entender 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 **3,45 puntos sobre 4**.

Fase Preparatoria



Esta etapa de la consulta de calidad está dedicada a analizar los procedimientos que un suministrador de formación tiene establecidos y normalizados para identificar las necesidades de formación de sus posibles clientes y en consecuencia, para hacer propuestas de calidad fieles a dichas necesidades. Además se evalúan los sistemas establecidos para la puesta en marcha de los cursos. Puntuación media otorgada: **3,43 puntos sobre cuatro**. Valoración de Muy Bien.

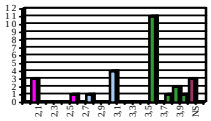
Desarrollo de los Cursos



- Responden a los objetivos previstos previamente.
- Desarrollan en general la totalidad de los contenidos que figuran en el programa de los cursos.
- Se adaptan a los intereses profesionales de los usuarios.
- Se emplean en los cursos las metodologías adecuadas, dependiendo de las características de los mismos. (Cursos de Presencia y On-line).

Puntuación media otorgada: **3,40 puntos sobre cuatro**. (Muy Bien)

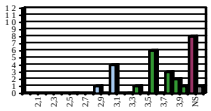
Fase Posterior al Programa



Respecto a los resultados prácticos de la formación recibida por los usuarios, valoran estos muy positivamente de modo general, aunque podemos ver sugerencias de mejora en el correspondiente apartado. Puntúan del siguiente modo:

Puntuación media otorgada: **3,21 puntos sobre cuatro**.

Formadores y Expertos

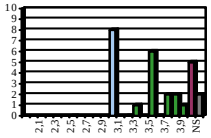


Se han valorado tres aspectos profesionales del equipo docente:

1) Conocimientos técnicos en las materias enseñadas.
2) Habilidades docentes demostradas.
3) Capacidad de comunicación y de animación de los grupos de alumnos demostrada.

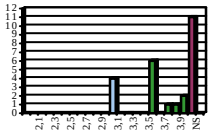
Estiman que el conjunto de profesores conoce bien sus materias, y en este aspecto ofrecen seguridad a sus alumnos.
Puntuación media otorgada: 3,59 puntos sobre cuatro. (Casi la excelencia).

Materiales Formativos



Se evalúa en el caso de la formación presencial por una parte el material docente que reciben los alumnos y por otra el equipamiento de apoyo que emplean los profesores y la habilidad con que lo utilizan.
Estiman los usuarios que los recursos que reciben los alumnos son muy buenos, y que los profesores están capacitados para emplear las nuevas tecnologías en sus intervenciones formativas.
Puntuación media otorgada: **3,46 puntos sobre cuatro**. (Muy Bien)

Relaciones del Organismo de Formación con el Cliente

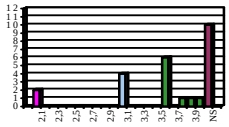


Referente a la calidad de atención que dan a sus clientes internos, estos los describen como:

- Amables en todo momento; Eficaces en sus resoluciones; Rápidos en sus respuestas.; Localizables; Diligentes.

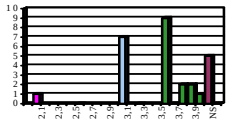
Es el aspecto mejor evaluado, tanto por los coordinadores como por los alumnos usuarios directos. Media: **3,69 puntos sobre cuatro.** (Muy satisfechos)

Organización y Gestión



Comentan los coordinadores y usuarios directos que esta institución evaluada tiene capacidad de respuesta para los temas de "papeleo", recibiendo los justificantes de asistencia o los certificados sin problemas y en plazos razonables. Hacen algunas observaciones que se recogen en el correspondiente apartado.
Puntuación media otorgada: **3,54 puntos sobre cuatro**. (Muy Satisfechos).

Instalaciones



Los clientes internos entrevistados evalúan la calidad de las aulas en los aspectos que afectan a las actividades docentes e igualmente opinan sobre las infraestructuras que rodean al conjunto de las instalaciones. Comentan que las aulas son muy buenas, adecuadas a la formación de adultos y equipadas con las tecnologías disponibles en el mercado.
Puntuación media otorgada: **3,43 puntos sobre cuatro**. (Muy Bien).

Leyenda:

- Insatisfechos
- Ni satisfechos, ni insatisfechos
- Satisfechos
- Muy satisfechos
- Excelentes
- No opina