

DELEGACIÓN: RRHH Y SERVICIOS GENERALES

CENTRO/UNIDAD: UNIDAD DE FORMACIÓN

SISTEMA DE GESTIÓN: GESTIÓN DE LA FORMACIÓN

ANUALIDAD: 2013

CÓDIGO: 012-PC130429

FECHA: 29/04/2013

Realizado por: Rafael Acevedo Jiménez

Representante de la Dirección

Revisado por: Patricia Cid González

Directora General RRHH y Serv. Generales

Aprobado por: Juan Jesús Fortes Ruiz

Diputado de RRHH y Serv. Generales

1 PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS (UNA TABLA POR OBJETIVO):

DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL OBJETIVO Nº: 01	
<p>Diseñar y realizar al menos una evaluación de impacto de la formación 2012 en la fase piloto.</p> <p>Alcanzar 10 de actividades (aprox. 10%) a las que se realice la evaluación impacto de la formación 2013 en la fase de implantación y puesta en marcha del modelo.</p> <p>Todo ello, preferiblemente por áreas temáticas.</p>	
Fecha de cumplimiento: Diciembre 2013	Responsable del Objetivo: Rafael Acevedo

PLANIFICACIÓN PARA ALCANZAR EL OBJETIVO		
ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO
<i>Decisión del modelo de evaluación de impacto a implantar</i>	<i>Rafael Acevedo</i>	<i>Realizada 2012</i>
<i>Decisión de consultoría de RRHH que desarrolle el modelo de evaluación de impacto</i>	<i>Rafael Acevedo</i>	<i>Realizada 2012</i>
<i>Revisión de la metodología</i>	<i>Aída Azambuja</i>	<i>Realizada 2012</i>
Evaluación piloto de 4 actividades de la formación del primer semestre 2012. Preferiblemente por áreas temáticas.	Aída Azambuja	Julio 2013
Revisión de resultados y de la metodología	Aída Azambuja	Septiembre 2013
Evaluación de 10 actividades de la formación del segundo semestre 2012. Preferiblemente por áreas temáticas.	Aída Azambuja	Noviembre 2013
Revisión de resultados, de la metodología y validación del modelo.	Aída Azambuja	Diciembre 2013
Adecuación de la ficha de proceso 012-P03 Evaluación de la Formación y puesta en marcha definitiva.	Rafael Acevedo	Diciembre 2013

SISTEMA DE SEGUIMIENTO
<p>Comprobación de cumplimiento: contabilización de actuaciones evaluadas.</p> <p>Responsable del Seguimiento: Aída Azambuja.</p>

ASIGNACIÓN DE RECURSOS
<p>Recursos económicos: No son necesarios.</p> <p>Recursos humanos de la Unidad: 300 horas.</p> <p>Recursos humanos de otras Delegaciones: No son necesarios.</p>

DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL OBJETIVO Nº: 02

Aumentar, al menos, hasta 8 el número de itinerarios formativos como forma de programar las acciones formativas.

Aumentar, al menos, hasta 12% el número de acciones formativas incluidas en itinerarios formativos.

Fecha de cumplimiento: Diciembre 2013

Responsable del Objetivo: Rafael Acevedo

PLANIFICACIÓN PARA ALCANZAR EL OBJETIVO

ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO
<i>Decisión de los itinerarios formativos a implantar</i>	<i>Rafael Acevedo</i>	<i>Realizado 2012</i>
<i>Prediseñar, junto a los/as expertos/as en las distintas materias, los modelos de itinerarios formativos a diseñar este año.</i>	<i>Rafael Acevedo</i>	<i>Realizado 2012</i>
<i>Diseñar los distintos Itinerarios formativos</i>	<i>Rafael Acevedo</i>	<i>Realizado 2012</i>
<i>Identificar responsables de formación de entidades adheridas</i>	<i>Aída Azambuja</i>	<i>Realizado 2012</i>
Incluir las acciones formativas de estos itinerarios formativos en el primer semestre de 2013.	Aída Azambuja	Mayo 2013
Impartir acciones formativas	Aída Azambuja	Diciembre 2013

SISTEMA DE SEGUIMIENTO

Comprobación de cumplimiento: contabilización de itinerarios formativos

Responsable del Seguimiento: Rafael Acevedo

ASIGNACIÓN DE RECURSOS

Recursos económicos: No son necesarios

Recursos humanos de la Unidad: 150 horas

Recursos humanos de otras Delegaciones: Colaboración de los/las expertos/as en las distintas materias formativas.

DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL OBJETIVO Nº: 03

Aproximar la ejecución de las acciones formativas a los/as usuarios/as, alcanzando un 15 % de acciones impartidas fuera de la capital.

Fecha de cumplimiento: Diciembre 2013

Responsable del Objetivo: Rafael Acevedo

PLANIFICACIÓN PARA ALCANZAR EL OBJETIVO

ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO
<i>Identificar responsables de formación de entidades adheridas</i>	<i>Aída Azambuja</i>	<i>Realizado 2012</i>
<i>Censo de instalaciones</i>	<i>Aída Azambuja</i>	<i>Realizado 2012</i>
<i>Estudio del análisis de necesidades formativas</i>	<i>Aída Azambuja</i>	<i>Realizado 2013</i>
Primera propuesta a entidades de posibles acciones	Rafael Acevedo	Abril 2013
Decisión de lugares de ejecución de las acciones	Aída Azambuja	Abril 2013
Publicación en la web	Aída Azambuja	Junio 2013
Ejecución de acciones formativas	Aída Azambuja	Diciembre 2013

SISTEMA DE SEGUIMIENTO

Comprobación de cumplimiento: contabilización de acciones formativas fuera de la capital

Responsable del Seguimiento: Aída Azambuja

ASIGNACIÓN DE RECURSOS

Recursos económicos: Alquiler de salas, aprox. 3.000 €.

Recursos humanos de la Unidad: 100 horas.

Recursos humanos de otras Delegaciones: No son necesarios.

	PLAN ANUAL DE CALIDAD	102-F04
		Ed. 02
		Página 5

2 ACCIONES DE MEJORA

DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA	RESPONSABLE DE LA MEJORA	PLAZO PREVISTO	CÓDIGO
Incluidas como objetivos	-	-	-

3 PLAN DE FORMACIÓN Y/O PERSONAL

FORMACIÓN	DIRIGIDO A:
Administración de Plataforma MOODLE	Personal técnico
Formación de formadores MOODLE	Personal técnico/docente
Redes sociales y Formación	Todo el personal
Herramientas informáticas de Formación	Todo el personal
Sistema de calidad: Procesos de Formación	Todo el personal
Formación en la Administración Local	Todo el personal
Detección de necesidades de formación	Todo el personal
Itinerario de Idiomas	Personal técnico

4 PLAN DE MANTENIMIENTO

Según Plan de Mantenimiento de Diputación

5 PLANIFICACIÓN DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA CLIENTELA

5.1 Encuestas a usuarios/as

Tipo de Medición: Encuesta a usuarios/as.

El modelo definitivo de encuesta: cuestionario autocumplimentado [012-F21 Cuestionario de Evaluación](#) entregado al 100% de las personas que realizan acciones formativas.

Clientela: Se han determinado los siguientes segmentos de clientela:

- Personal de la Diputación Provincial de Málaga
- Personal de las Entidades Adheridas al Plan Agrupado de Formación continua.

Frecuencia o Plazo: Tras la finalización de cada acción formativa

Responsable de la medición: El/la responsable de cada acción formativa.

Error Muestral: Considerando que el universo sobre el que se va a realizar la medición es muy pequeño, inicialmente no se plantea un valor concreto de error muestral, ya que de hecho se entregará el cuestionario a la totalidad del universo.

Modelo de informe que se deberá redactar: Sin modelo predeterminado.

5.2 Fidelidad de entidades adheridas

Tipo de Medición: Análisis de la fidelidad.

Clientela: Todas las entidades adheridas en 2012 y 2013

Frecuencia o Plazo: Tras la finalización de los planes de formación continua y propia.

Metodología: Se calculará el nº de usuarios que realizaran acciones formativas frente al de usuarios potenciales de cada entidad local, valorándose según:

Usuarios reales/usuarios potenciales (%)	Fidelidad
<= 10 %	Baja
Entre el 10 % y el 20 %	Normal
>= 20 %	Alta

Los resultados finales se presentarán como porcentajes de entidades locales en cada uno de los tramos de fidelización: alta, media y baja.

Responsable de la medición: El/la Jefe/a de Departamento de Formación.

6 PLANIFICACIÓN DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS

PROCESOS A AUDITAR	MES PREVISTO	AUDITOR DESIGNADO POR
012-P01 Análisis de necesidades y determinación de la oferta formativa	4º Trimestre 2013	SOPDE
012-P02 Gestión de la Formación	4º Trimestre 2013	SOPDE
012-P03 Evaluación de la Formación	4º Trimestre 2013	SOPDE
102-P01: Control de la documentación y los resultados de gestión	4º Trimestre 2013	SOPDE
102-P02: Planificación de la Calidad, Análisis y Revisión del Sistema	4º Trimestre 2013	SOPDE
102-P03: Gestión de la Mejora	4º Trimestre 2013	SOPDE
102-P04: Medición de la Satisfacción de la Clientela	4º Trimestre 2013	SOPDE
102-P05: Seguimiento y medición de los procesos	4º Trimestre 2013	SOPDE
102-P06: Auditorías Internas de los Sistemas de Gestión	4º Trimestre 2013	SOPDE
Procesos de soporte	4º Trimestre 2013	SOPDE

7 CUADRO DE INDICADORES

PROCESOS PROPIOS	INDICADOR	VALOR LÍMITE
012-P01 Análisis de necesidades y determinación de la oferta formativa	Porcentaje de personas que solicitan cursos en relación al personal total afectado por el Plan Agrupado.	> 20%
	Propuestas nuevas sobre peticiones de años anteriores.	> 20%
	Nº de acciones formativas nuevas sobre el Plan anterior.	> 10%
	% de cursos incluidos en itinerarios formativos.	> 5%
	Nº de Entidades Adheridas que se dan de baja.	< 5
	% de cursos aplazados o suspendidos sobre el total del Plan.	< 20%
	Nº solicitudes recibidas/Nº plazas ofertadas (excluyendo los obligatorios)	>2
012-P02 Gestión de la Formación	Porcentaje acciones formativas en las que se cubre el nº máximo de asistentes	> 80%
	% de solicitudes recibidas a favor de alguno de los sexos.	< 15%
	Porcentaje de personas que solicitan cursos en relación al personal total afectado por el Plan Agrupado	> 20%
	% de cursos aplazados o suspendidos sobre el total del Plan	< 20%
	Abandonos una vez comenzado el curso	< 20%
	Valoración Global del curso sobre 10	> 7
	Valoración del docente sobre 10	> 7
	% de cumplimiento de plazos de gestión de cursos	> 50%
Porcentaje de solicitudes admitidas fuera de plazo sobre el total de admitidos/as	< 20%	
012-P03 Evaluación de la Formación	% cuestionarios de evaluación correctamente cumplimentados por acción formativa	> 60 %
	Valoración Global del curso sobre 10	> 7
	Valoración del docente sobre 10	> 7
	Valoración de la Gestión de la Unidad de Formación sobre 10	> 7

PROCESOS DE SOPORTE	INDICADOR	VALOR LÍMITE
Gestión de la Formación y RRHH	Actividades formativas realizadas sobre el total de las programadas en el plan de formación interno	Mínimo 50%
	No conformidades derivadas de falta de personal o cualificación de éste	Máximo 3
Infraestructuras, equipos y software	Nº de averías comunicadas al Servicio de Mantenimiento	Máximo 10
	Nº de averías comunicadas al Servicios de Informática	Máximo 50
	Nº de accidentes o incidentes laborales	Máximo 3
Compras y contrataciones	Nº de no conformidades a proveedores	Máximo 2
Comunicación	Nº de no conformidades derivadas de la comunicación	Máximo 2

PROCESOS GESTIÓN DE CALIDAD	INDICADOR	VALOR LÍMITE
102-P01: Gestión de la Documentación y de los Resultados de Gestión	Tiempo medio de aprobación de los documentos por órgano de gobierno desde su Informe Favorable	20 días hábiles
	Tiempo máximo para la distribución de los documentos desde su aprobación a las Delegaciones	5 días hábiles
	Tiempo máximo para la distribución de los documentos aprobados desde su entrada en las Delegaciones a los/as usuarios/as	5 días hábiles
102-P02: Planificación de la Calidad, Análisis y Revisión del Sistema	Porcentaje de fases de objetivos que dependan directamente de la unidad de gestión ejecutadas (%)	>70%
	Nº de acciones de mejora sobre el Sistema de Gestión, los Procesos Propios, el servicio y la necesidad de recursos	Mínimo una
	Porcentaje de implantación de las recomendaciones para la mejora (%)	Mínimo 75%
102-P03: Gestión de la Mejora	Nº de INC abiertos para cada uno de los procesos operativos propios	Mínimo 1
	Nº INC ejecutadas en plazo / Nº total INC cerradas	70%
	Nº INC cerradas eficaces / Nº total de INC cerradas	70%
102-P04: Medición de la Satisfacción de la Clientela	Nº de consultas realizadas/Nº de consultas programadas	100%
	Precisión de los resultados (en caso de muestra probabilística)	NP
102-P05: Seguimiento y Medición de los Procesos	Nº de indicadores de los que se dispone de resultado/Nº total de indicadores	80%
102-P06: Auditorías Internas de los Sistemas de Gestión	Comunicación del programa de auditoría	Máximo 15 días antes
	Entrega del informe	Máximo 15 días