

**DELEGACIÓN:** RECURSOS HUMANOS

**SERVICIO:** UNIDAD DE FORMACIÓN

**SISTEMA DE GESTIÓN:** GESTIÓN DE LA FORMACIÓN

**ANUALIDAD /PERIODO:** 2015

**CÓDIGO:** 012-RD160120

**FECHA:** 20/01/2016

Realizado por: Aída Azambuja Ibarra

Jefa Departamento Formación

## ÍNDICE

1	SEGUIMIENTO DE ANTERIORES REVISIONES POR LA DIRECCIÓN.....	3
2	PLAN ANUAL DE CALIDAD .....	3
3	SEGUIMIENTOS DE OBJETIVOS DE CALIDAD .....	3
3.1	Objetivo nº 1.....	3
3.2	Objetivo nº 2.....	3
3.3	Objetivo nº 3.....	3
3.4	Objetivo nº 4.....	4
3.5	Objetivo nº 5.....	4
3.6	Objetivo nº 6.....	4
4	OTRAS ACCIONES DE MEJORA .....	5
5	SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE PROCESOS .....	6
5.1	Análisis de procesos.....	6
5.2	Procesos operativos.....	7
5.3	Procesos de soporte .....	8
5.4	Procesos de calidad .....	8
6	RESULTADOS MEDICIONES SATISFACCIÓN .....	9
6.1	Satisfacción de usuarios/as.....	9
6.2	Fidelidad de entidades adheridas.....	10
7	EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN .....	11
8	EVALUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y/O SOFTWARE.....	12
9	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES .....	12
10	QUEJAS y RECLAMACIONES .....	12
11	RESULTADOS AUDITORÍAS (INTERNAS Y EXTERNAS).....	12
11.1	Auditorías internas .....	12
11.2	Auditorías externas.....	12
12	REVISIÓN DE NC, AC y AP .....	13
13	RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA.....	13
14	CAMBIOS QUE PUDIERAN AFECTAR AL SISTEMA .....	15
15	OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE.....	15
16	ANEXOS .....	15

## 1 SEGUIMIENTO DE ANTERIORES REVISIONES POR LA DIRECCIÓN

Todas las acciones previstas en anteriores revisiones por la dirección se han ejecutado, su análisis se realiza en los correspondientes apartados de este informe.

## 2 PLAN ANUAL DE CALIDAD

El Plan de Calidad 2015 se analiza en los correspondientes apartados de este informe.

## 3 SEGUIMIENTOS DE OBJETIVOS DE CALIDAD

### 3.1 Objetivo nº 1

*“Ejecutar el 30% de las acciones formativas antes de junio”*

*Fecha inicio: Febrero 2015. Fecha fin: Junio 2015”*

- Se han realizado todas las tareas planificadas.
- Se ha conseguido ejecutar el 99,89% de presupuesto aprobado.

Por tanto, el objetivo se considera **ALCANZADO**.

### 3.2 Objetivo nº 2

*“Ampliar el alcance del sistema de gestión a los procesos del ISEL, con vistas a certificar el sistema en 2016.”*

*Fecha inicio: Febrero 2015. Fecha fin: Diciembre 2015”*

- Se ejecutó solo la primera tarea del objetivo.
- En julio de 2016, ante la incertidumbre de posibles cambios en la organización se decidió anular este objetivo.

El objetivo fue **ANULADO**

### 3.3 Objetivo nº 3

*“Mejorar la calidad de al menos el 25% de los itinerarios formativos vigentes.”*

*Fecha inicio: Febrero 2015. Fecha fin: Diciembre 2016”*

- Se ejecutaron las dos primeras tareas programadas.
- Las tres últimas tareas de 2015 se pospusieron a 2016.

El objetivo está **APLAZADO**.

### 3.4 Objetivo nº 4

*“Conseguir un 20 % de acciones impartidas fuera de la capital. Valor actual 12,20%”.*

*Fecha inicio: Febrero 2015. Fecha fin: Diciembre 2015.”*

- Se ejecutaron todas las tareas programadas.

Se ha conseguido que un 17,54% de las acciones se impartan fuera de la capital. Aunque no se ha alcanzado el 20% y debido a las grandes dificultades acaecidas durante este año, el objetivo se considera **ALCANZADO**.

### 3.5 Objetivo nº 5

*“Objetivo de transparencia y gobierno abierto: Publicación en web del conjunto de acciones formativas, incluyendo costes y adjudicaciones. El formato deberá poderse descargar de forma que facilite el su análisis por parte de la ciudadanía.”*

*Fecha inicio: Febrero 2015. Fecha fin: Diciembre 2015”*

- Se ejecutó la primera tarea programada.
- El resto de tareas se intentaron, pero desde el Presidencia se nos comunicó que permaneciéramos a la espera pues se estaba gestionando de forma centralizada. Al día de hoy no hoy noticias.

El objetivo está **APLAZADO**.

### 3.6 Objetivo nº 6

*“Conseguir un 10% de respuestas a la evaluación de impacto frente al total de alumnos/as con aprovechamiento”*

*Fecha inicio: Febrero 2015. Fecha fin: Diciembre 2015”*

- Se ejecutó la primera tarea programada.
- El resto de tareas no se ejecutaron por falta de interconexión entre las bases de datos, sin solución hasta el momento.

El objetivo está **APLAZADO**.

## 4 OTRAS ACCIONES DE MEJORA

Se han conseguido ejecutar las tres acciones de mejora previstas, en concreto:

- Cambios para aumentar cursos online.
- Virtualización de aulas.
- Reestructuración de la web.

También se han realizado las siguientes mejoras al Sistema de Gestión de la Formación, no previstas inicialmente en el Plan de Calidad 2015:

- Durante el año 2015 se ha mejorado el proceso de emisión de diplomas, a través de un nuevo desarrollo informático que permite la emisión de diplomas firmados digitalmente y remitidos directamente al usuario/a mediante correo electrónico.
- Se ha automatizado la emisión de informes de docencia, que también se remiten automáticamente a los docentes, anteriormente se emitían a petición de los interesados.

El Servicio de Tecnologías de la Información ha asignado un analista a esta Unidad para realizar el estudio en profundidad de los procesos informáticos de Formación, con la finalidad del desarrollo durante el año 2016 de una nueva herramienta informática que simplifique, actualice y mejore todos los procesos existentes. Se ha elaborado el informe de Especificaciones de los requisitos del software del proyecto para la construcción e implantación de un sistema de información para Formación (ERS).

## 5 SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE PROCESOS

### 5.1 Análisis de procesos

Los resultados más significativos son:

- Durante el año 2015 la Junta de Andalucía no ha convocado la subvención prevista para la ejecución del Plan Agrupado de Formación para el Empleo, lo que ha obligado a realizar la totalidad del Plan con fondos propios, reduciendo drásticamente tanto la cantidad como la diversidad de acciones formativas.
- La reducción de acciones ha provocado que 2 indicadores de gestión no alcancen los mínimos previstos. Ver **012-INC1601**
  - El número de cursos aplazados o suspendidos sobre el total del Plan ha aumentado a un 30,49%, superando el límite del 20% establecido en el Plan de Calidad por segundo año consecutivo, debido a la falta de presupuesto.
  - El porcentaje de personas que solicitan cursos en relación al personal total afectado por el Plan Agrupado ha caído hasta 18,32%, probablemente por la falta de diversidad de las acciones programadas.
- El porcentaje acciones formativas en las que se cubre el nº máximo de asistentes ha aumentado drásticamente hasta el 89,47% frente al 62,22% del año anterior, lógicamente debido a la falta de oferta.
- Los indicadores que marcan la calidad de la gestión han mejorado notablemente, el % de cumplimiento de plazos de gestión de cursos que ha subido a 99,31% y el porcentaje de solicitudes admitidas fuera de plazo sobre el total de admitidos/as que se ha redujo a 0%.
- El número de Entidades Adheridas, aunque dentro de los valores previstos, ha descendido en 2, aunque se debe a que esas dos entidades se han integrado en el Ayuntamiento.
- Respecto de los indicadores de satisfacción, los valores se mantienen por encima de 8 sobre 10 (Ver apartado Satisfacción)

## 5.2 Procesos operativos

PROCESOS	INDICADOR	Valor Límite	2013	2014	2015
012-P01 Análisis de necesidades y determinación de la oferta formativa	Porcentaje de solicitudes recibidas durante el año sobre total de plantilla adherida al Plan.	>20%	33,16%	44,09%	47,60%
	Propuestas nuevas sobre peticiones del año anterior.	> 20%	45,31%	40,31%	32,93%
	Número de acciones formativas nuevas sobre el Plan anterior	> 10%	66,37%	38,89%	28,07%
	Porcentaje de cursos incluidos en itinerarios formativos	> 5%	24,66%	13,33%	43,86%
	Número de entidades adheridas que se dan de baja	< 5	0	3	-2
	Porcentaje de cursos aplazados o suspendidos sobre el total del Plan	< 20%	16,59%	23,08%	30,49%
	Número de solicitudes recibidas sobre plazas ofertadas (se excluyen los obligatorios)	>1,5	1,49	1,38	1,62
012-P02 Gestión de la Formación	Porcentaje de acciones formativas en que se cubre el nº máximo de asistentes	> 60%	55,16%	62,22%	89,47%
	Porcentaje de solicitudes recibidas a favor de alguno de los sexos.	< 15%	6,33%	7,77%	7,93%
	Porcentaje de personas que solicitan cursos en relación al personal total afectado por el Plan Agrupado	> 20%	56,76%	25,46%	18,32%
	Porcentaje de cursos aplazados o suspendidos sobre el total del Plan	< 20%	16,59%	23,08%	30,49%
	Porcentaje de abandonos una vez comenzado el curso	< 20%	2,44%	26,34%	4,48%
	Valoración Global del Curso sobre 10	> 7	8,20	8,06	8,02
	Valoración del docente sobre 10	> 7	8,47	8,67	8,09
	Porcentaje de cumplimiento de plazos de gestión por cursos	>50%	92,19%	76,83%	99,31%
	Porcentaje de solicitudes que se admiten fuera de plazo sobre admitidos/as	< 20%	1,30%	11,61%	0,00%
	Valoración de gestión del Servicio sobre 10	> 7	8,03	8,25	90,38%

### 5.3 Procesos de soporte

PROCESOS	INDICADOR	Valor Límite	2013	2014	2014
Gestión de la Formación y RRHH	Actividades formativas realizadas sobre el total de las programadas en el plan de formación interno	Mínimo 50%	55,6%	100,0%	380,0%
	No conformidades derivadas de falta de personal o cualificación de éste	Máximo 3	0	0	0
Infraestructuras, equipos y software	Nº de averías comunicadas al Servicio de Mantenimiento	Máximo 10	5	5*	5*
	Nº de averías comunicadas al Servicios de Informática	Máximo 50	15*	15*	5*
	Nº de accidentes o incidentes laborales	Máximo 3	0	0	0
Compras y contrataciones	Nº de no conformidades a proveedores	Máximo 2	0	0	0
Comunicación	Nº de no conformidades derivadas de la comunicación	Máximo 2	0	0	0

\* Estimados.

### 5.4 Procesos de calidad

PROCESOS	INDICADOR	Valor Límite	2013	2014	2015
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 por la Comisión Málaga Evoluciona	20 días hábiles	No existen	10	-
	Tiempo máximo para la distribución de los documentos desde su aprobación a las Delegaciones	5 días hábiles	No existen	3	-
	Tiempo máximo para la distribución de los documentos aprobados desde su entrada en las Delegaciones a los/as usuarios/as	5 días hábiles	No existen	2	1
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%	72,73%	81,82%	59,00%
	Nº de acciones de mejora sobre el Sistema de Gestión, los Procesos Propios, el servicio y la necesidad de recursos	Mínimo una	11	6	3
	Porcentaje de implantación de las recomendaciones para la mejora (%)	Mínimo 25%	33%	60%	50%
102-P03: Gestión de la Mejora	Nº de INC abiertos para procesos operativos propios	>= 1	4	2	4
	Nº INC ejecutadas en plazo / Nº total INC cerradas	>70%	100%	100%	100%
	Nº INC cerradas eficaces / Nº total de INC cerradas	>70%	No existen	100%	100%
102-P04: Medición de la Satisfacción de la Clientela	Nº de consultas realizadas/Nº de consultas programadas	100%	100%	100%	100%
	Precisión de los resultados (en caso de muestra probabilística)	<5%	2,02%	1,54%	2,30%
102-P05: Seguimiento y Medición de los Procesos	Nº de indicadores de los que se dispone de resultado/Nº total de indicadores	>80%	100%	100,00%	100,00%
102-P06: Auditorías Internas de los Sistemas de Gestión	Comunicación del programa de auditoría	Mínimo 5 días antes	6	6	6
	Entrega del informe	Máximo 15 días	1	1	1



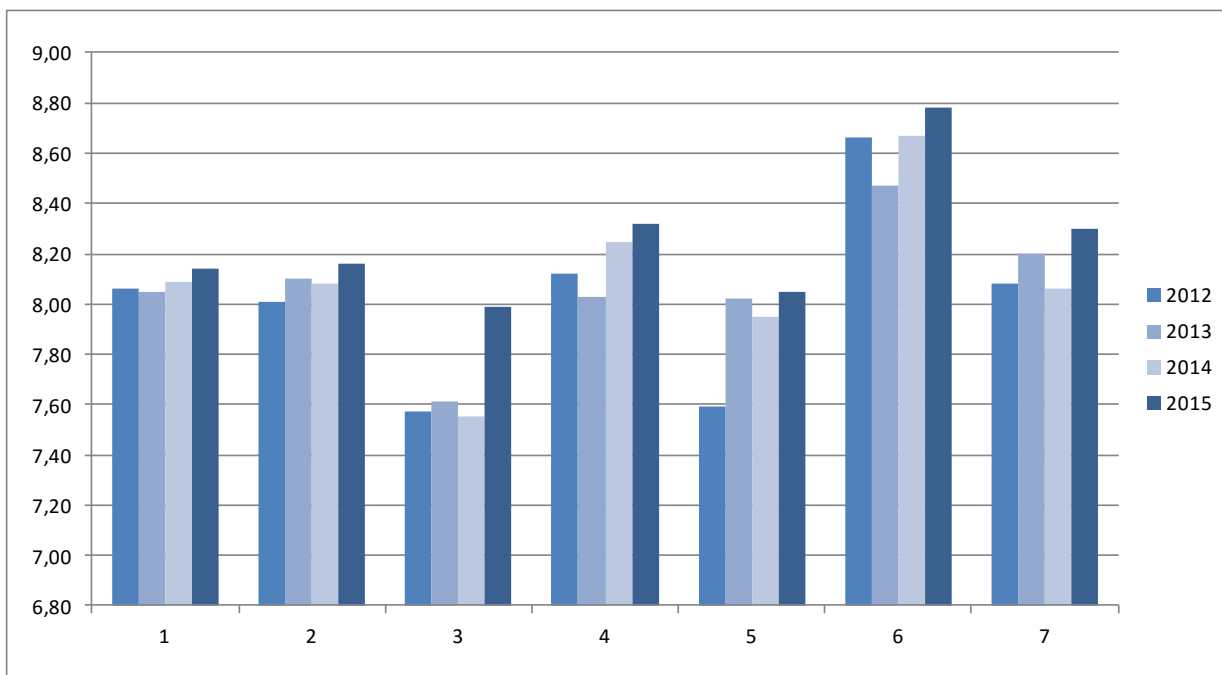
## 6 RESULTADOS MEDICIONES SATISFACCIÓN

### 6.1 Satisfacción de usuarios/as

Al final de cada acción formativa se ha consultado a los/as asistentes sobre diversos aspectos relacionados con el desarrollo de la misma, obteniendo los siguientes resultados:

CUESTIÓN	2015
1.-LOS OBJETIVOS DEL CURSO SE HAN CONSEGUIDO	8,14
2.-CONTENIDO DEL CURSO ES CLARO, ADECUADO Y ADAPTADO A LAS NECESIDADES DE FORMACIÓN	8,16
3.- LA DOCUMENTACIÓN ENTREGADA HA SIDO SUFICIENTE	7,99
4.-LA ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN DEL CURSO HA SIDO BUENA	8,32
5.-EL AULA Y EL MOBILIARIO HAN SIDO ADECUADO	8,05
6.-VALORACIÓN DOCENTE	8,78
6.a Conocimiento de la materia	8,97
6.b Atención al alumnado	8,95
6.c Metodología	8,41
7.- VALORACIÓN GLOBAL	8,30

Se detectan una leve mejora en **TODOS** los índices de las encuestas, destacando la pregunta 3, sobre **documentación**, que históricamente ha sido la peor valorada, este año casi alcanza 8.



## 6.2 Fidelidad de entidades adheridas

### En cuanto a la satisfacción de las Entidades Adheridas

Con objeto de analizar la satisfacción de las entidades se ha estudiado la fidelidad de éstos. La metodología que se ha seguido fue la aprobada en el Plan de calidad 2014:

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

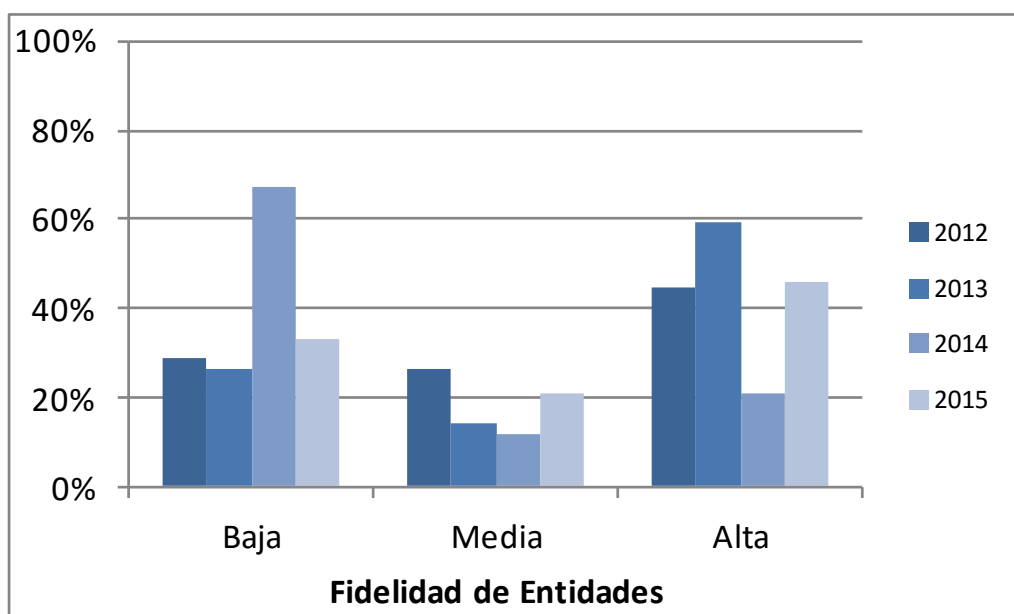
Usuarios reales/usuarios potenciales (%)	Fidelidad
<= 10 %	Baja
Entre el 10 % y el 20 %	Normal
>= 20 %	Alta

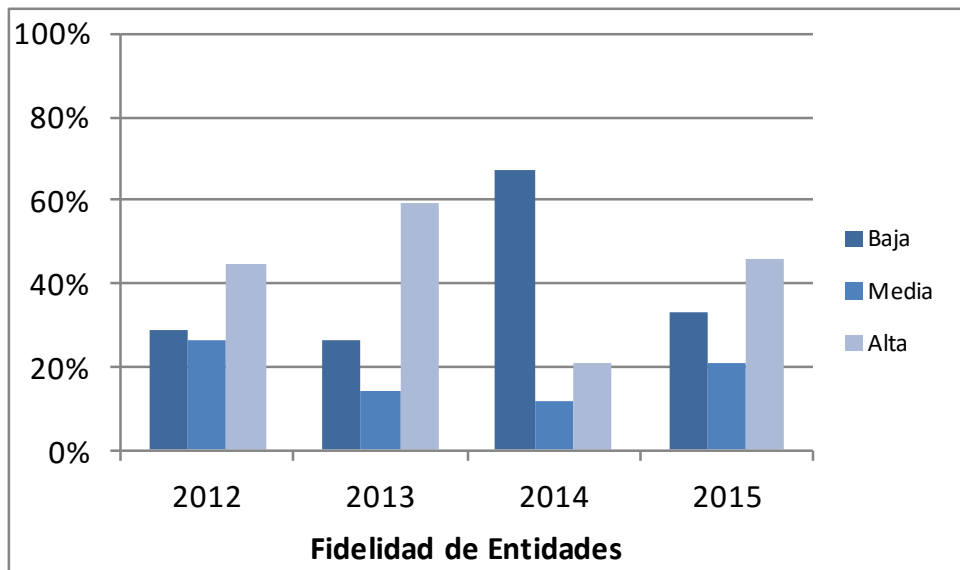
Los resultados finales se presentarán como porcentajes de entidades locales en cada uno de los tramos de fidelización: alta, media y baja.

Los resultados han sido:

TOTAL ENTID.	Índice de fidelidad (Ud.)			Índice de fidelidad (%)		
	Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja
115	38	24	53	33,04%	20,87%	46,09%

En el histórico de resultados se puede comprobar que se están recuperando los índices de fidelidad aunque están lejos de los de 2013.





En cuanto al número de entidades adheridas

Cuantitativamente el número de entidades locales ha bajado en 2:

- OAL de Promoción y Desarrollo de Antequera
- Patronato Desarrollo Local de Coin

No obstante su baja es debida a que el personal se ha incorporado a su Ayuntamiento.

## 7 EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN

En el Plan 2015 se decidió que se realizara al menos una acción de:

- Gestión de procesos de calidad:
  - “Gestión de la formación. Procesos y herramientas informáticas”. Impartida a **siete** personas del Servicio de Formación.
- Gestión de Recursos Humanos.
  - “Recursos humanos y relaciones laborales en la A.P.”. Impartida a **una** persona del Servicio.
- Normativa Local.
  - “Ley de Subvenciones”. Impartida a **una** persona del Servicio.
  - “Enseñanza práctica de contratación pública”. Impartida a **dos** personas del Servicio.
  - “Principios presupuestarios de contabilidad pública”. Impartida a **una** persona del Servicio.

- Idiomas.
  - “Inglés intermedio B2”. Impartida a **dos** personas del Servicio.
- Prevención de Riesgos Laborales.
  - Escuela de espalda. Impartida a **una** persona del Servicio.

## 8 EVALUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y/O SOFTWARE

En el aula 2 (no virtualizada) se detectaron numerosas incidencias con los equipos informáticos, se abrió la **INC-1504** y se resolvió cambiando todos los equipos por parte de los servicios informáticos.

## 9 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

No existen incidencias de importancia con proveedores, al igual que años anteriores.

## 10 QUEJAS y RECLAMACIONES

El Servicio de Formación Integral no ha recibido ninguna queja o reclamación formal sobre los servicios que presta, igual que años anteriores.

## 11 RESULTADOS AUDITORÍAS (INTERNAS Y EXTERNAS)

### 11.1 Auditorías internas

Se ha realizado la auditoría interna según el Plan de Calidad 2015.

La auditoría fue realizada por Turismo y Planificación de la Costa del Sol (antigua SOPDE) el 17/12/2015 **SIN NO CONFORMIDADES**.

### 11.2 Auditorías externas

Se ha realizado la auditoría externa por AENOR el 22/07/2015, **SIN NO CONFORMIDADES**.

Última no conformidad: 17/07/2011.

## 12 REVISIÓN DE NC, AC y AP

Respecto de las no conformidades y las acciones para resolverlas:

- **Anteriores a 2015:** Todas cerradas.
- **Desde 2015** las no conformidades y su estado son:
  - **012-NC1501** *“El Manual de Calidad no refleja los cambios derivados de la reorganización del servicio. Por ejemplo, el organigrama de la página 4 o la designación de la nueva responsable de calidad de la página 5”.*  
Se revisó toda la documentación. **CERRADA.**
  - **012-NC1502.** *“Varios indicadores no han alcanzado los niveles exigidos en el Plan 2014:*
    - *Las solicitudes recibidas sobre las plazas ofertadas se han visto reducidas a 1,38, no alcanzando el mínimo de 1,50 establecido en el Plan.*
    - *El número de cursos aplazados o suspendidos sobre el total del Plan ha aumentado a un 23,08%, superando el límite del 20% establecido en el Plan de Calidad 2014.*
    - *El porcentaje de abandonos una vez iniciado el curso que se había reducido drásticamente durante el 2013, se ha visto incrementado nuevamente hasta un 26,34% durante 2014, superando el 20% establecido en el Plan de Calidad 2014.**Se realizaron las tareas previstas para agilizar los trámites con la Junta de Andalucía, pero no han dado resultado, pues este año, ni siquiera han convocado la subvención.*  
**ABIERTA.**
  - **012-NC1503.** *En algún caso no se comunicó a Gestión de los Tiempos la asistencia del personal de Diputación a determinados cursos, en contra de lo establecido en el punto 3.2.9. del 102-PO2 Gestión de la formación Ed.04. Ejemplos: Curso Básico de Introducción a la Informática Ed. 2, Novedades Normativa en el Ámbito Local Ed.01 y Ed.02.*  
*Se realizaron las tareas previstas y se ha comprobado que no se ha vuelto a repetir.*  
**CERRADA.**
  - **012-NC-1504.** *En algunos cursos realizados en el aula 2 (no virtualizada) se detectaron numerosas incidencias debida a los equipos informáticos.*  
*Se cambiaron los equipos informáticos eliminándose las causas de esta no conformidad.*  
**CERRADA.**
  - **012-NC-1601** *Adicionalmente a los indicadores que no alcanzan los resultados previstos según NC-1502, se ha detectado que el indicador “Porcentaje de personas que solicitan cursos en relación al personal total afectado por el Plan Agrupado” ha caído de forma drástica, no alcanzando el límite mínimo establecido en el Plan 2015.*  
*Se está insistiendo a la Junta de Andalucía para que desbloquee los fondos, pero por ahora no hay respuesta.*  
**ABIERTA.**

## 13 RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

**Propuesta por la Unidad de Formación:**

- Adecuar la aplicación informática a las necesidades de la unidad y a lo decidido en las distintas fichas de proceso.

- Mejorar la difusión de la oferta formativa.
- Unificar las bases de datos y poner en marcha las aplicaciones online desarrolladas.

**Propuesta por el Auditor Interno (Turismo y Planificación):**

- Incluir la detección de necesidades online, en la ficha de proceso para sistematizar su uso y formar al personal.
- Incluir la recopilación online del impacto de la formación en la ficha de proceso para sistematizar su ejecución y formar al personal.
- Validar la encuesta online de satisfacción del alumnado y, en su caso, incluirla en la ficha de proceso para sistematizar su ejecución y formar al personal.
- Dado los buenos resultados de las encuestas de satisfacción, sería bueno difundirlos, por ejemplo en la web y portal de transparencia.

**Propuesta por el Auditor Externo (AENOR):**

- Respecto a la adaptación a la nueva norma ISO 9001:2015, se recomienda Identificar los cambios más relevantes en la Revisión por la Dirección.
- Pudiera aportar valor a la organización tratar datos segmentados según el tipo de formación (propia, grupal, presencial, on-line, etc), con el fin de poder identificar necesidades y expectativas específicas de cada grupo para su tratamiento.
- Se recomienda recoger con más precisión en procedimiento las pautas de actuación para aquellos casos en los que la plataforma de formación no es propia, garantizando el registro de una inspección previa.
- Se recomienda incluir criterios de certificación en Sistemas de Gestión de la Calidad como un aspecto a valorar en la adjudicación de cursos a las empresas que lo impartirán. Norma formación virtual.
- Se recomienda, para aquellos cursos que han sido diseñados externamente, dejar constancia más precisa de la aprobación del diseño existente para su aprobación, especialmente en caso de haber modificaciones sustanciales del diseño previo.

## 14 CAMBIOS QUE PUDIERAN AFECTAR AL SISTEMA

Las competencias en materia de formación pasaron a la Junta de Andalucía, la cual no ha convocado la subvención y se desconoce qué pasará el entrante.

Entrada en vigor de la Ley 1/2014 de Transparencia.

## 15 OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE

No existe.

## 16 ANEXOS

No existen.