

DELEGACIÓN: RRHH Y SERVICIOS GENERALES

CENTRO/UNIDAD: UNIDAD DE FORMACIÓN

SISTEMA DE GESTIÓN: GESTIÓN DE LA FORMACIÓN

ANUALIDAD: 2014

CÓDIGO: 012-PC140220

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Representante de la Dirección	Dirección del Servicio	Diputado/a de la Delegación

1 PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS (UNA TABLA POR OBJETIVO):

DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL OBJETIVO Nº: 01	
<p>Mantener en, al menos, 8 el número de itinerarios formativos como forma de programar las acciones formativas.</p> <p>Mantener en, al menos, el 12% el número de acciones formativas incluidas en itinerarios formativos.</p>	
Fecha de cumplimiento: Diciembre 2014	Responsable del Objetivo: Rafael Acevedo

PLANIFICACIÓN PARA ALCANZAR EL OBJETIVO		
ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO
Incluir las acciones formativas de estos itinerarios formativos en el primer semestre de 2014.	Aída Azambuja	Mayo 2014
Impartir acciones formativas	Aída Azambuja	Diciembre 2014

SISTEMA DE SEGUIMIENTO
<p>Comprobación de cumplimiento: contabilización de itinerarios formativos</p> <p>Responsable del Seguimiento: Rafael Acevedo</p>

ASIGNACIÓN DE RECURSOS
<p>Recursos económicos: No son necesarios</p> <p>Recursos humanos de la Unidad: 50 horas</p> <p>Recursos humanos de otras Delegaciones: Colaboración de los/las expertos/as en las distintas materias formativas.</p>

DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL OBJETIVO Nº: 02

Mantener en un 15 % el número de acciones impartidas fuera de la capital.

Fecha de cumplimiento: Diciembre 2014

Responsable del Objetivo: Rafael Acevedo

PLANIFICACIÓN PARA ALCANZAR EL OBJETIVO

ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO
Estudio del análisis de necesidades formativas	Aída Azambuja	Marzo 2014
Primera propuesta a entidades de posibles acciones	Rafael Acevedo	Junio 2014
Decisión de lugares de ejecución de las acciones	Aída Azambuja	Junio 2014
Publicación en la web	Aída Azambuja	Julio 2014
Ejecución de acciones formativas	Aída Azambuja	Diciembre 2014

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.

DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL OBJETIVO Nº: 03

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 de cumplimiento: Diciembre 2014

Responsable del Objetivo: Rafael Acevedo

PLANIFICACIÓN PARA ALCANZAR EL OBJETIVO

ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO
Diseño del informe.	Aída Azambuja	Junio 2014
Publicación	Aída Azambuja	Junio 2014

SISTEMA DE SEGUIMIENTO

Comprobación de cumplimiento: Verificación de la publicación.

Responsable del Seguimiento: Aída Azambuja.

ASIGNACIÓN DE RECURSOS

Recursos económicos: No son necesarios.

Recursos humanos de la Unidad: 10 horas.

Recursos humanos de otras Delegaciones: No son necesarios.

DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL OBJETIVO Nº: 04

Diseñar y realizar al menos una evaluación de impacto de la formación 2014 en la fase piloto.

Alcanzar 10 acciones formativas a las que se realice la evaluación impacto de la formación 2014 en la validación del modelo.

Todo ello, preferiblemente por áreas temáticas.

Fecha de cumplimiento: Diciembre 2014

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>Evaluación piloto de 4 actividades de la formación del primer semestre 2012. Preferiblemente por áreas temáticas.</i>	<i>Aída Azambuja</i>	<i>Julio 2013</i>
<i>Revisión de resultados y de la metodología</i>	<i>Aída Azambuja</i>	<i>Septiembre 2013</i>
Evaluación de 10 actividades de la formación del 2014. Preferiblemente por áreas temáticas.	Rafael Acevedo	Septiembre 2014
Revisión de resultados, de la metodología y validación del modelo.	Rafael Acevedo	Octubre 2014

SISTEMA DE SEGUIMIENTO

Comprobación de cumplimiento: contabilización de actuaciones evaluadas.

Responsable del Seguimiento: Rafael Acevedo Jiménez.

ASIGNACIÓN DE RECURSOS

Recursos económicos: No son necesarios.

Recursos humanos de la Unidad: 100 horas (en 2014).

Recursos humanos de otras Delegaciones: No son necesarios.

2 ACCIONES DE MEJORA

DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA	RESPONSABLE DE LA MEJORA	PLAZO PREVISTO
Revisión todos los procesos, unificando los P02 y P03	Rep. Dirección	Abril 2014
Eliminación indicador “% cuestionarios de evaluación correctamente cumplimentados por acción formativa	Rep. Dirección	Abril 2014

3 PLAN DE FORMACIÓN Y/O PERSONAL

Realizar al menos una acción de:

- Gestión de Recursos Humanos.
- Normativa Local.
- Igualdad de Género.

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, 2013 y 2014.

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 2014	SOPDE
012-P02 Gestión y evaluación de la Formación	4º Trimestre 2014	SOPDE
102-P01: Control de la documentación y los resultados de gestión	4º Trimestre 2014	SOPDE
102-P02: Planificación de la Calidad, Análisis y Revisión del Sistema	4º Trimestre 2014	SOPDE
102-P03: Gestión de la Mejora	4º Trimestre 2014	SOPDE
102-P04: Medición de la Satisfacción de la Clientela	4º Trimestre 2014	SOPDE
102-P05: Seguimiento y medición de los procesos	4º Trimestre 2014	SOPDE
102-P06: Auditorías Internas de los Sistemas de Gestión	4º Trimestre 2014	SOPDE
Procesos de soporte	4º Trimestre 2014	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%
	Porcentaje de cursos incluidos en itinerarios formativos.	> 5%
	Nº de Entidades Adheridas que se dan de baja.	< 5
	Porcentaje de cursos aplazados o suspendidos sobre el total del Plan.	< 20%
	Nº solicitudes recibidas/Nº plazas ofertadas (excluyendo los obligatorios)	> 1,5
012-P02 Gestión y evaluación de la Formación	Porcentaje acciones formativas en las que se cubre el nº máximo de asistentes	> 60%
	Porcentaje 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%
	Porcentaje de cursos aplazados o suspendidos sobre el total del Plan	< 20%
	Porcentaje de abandonos una vez comenzado el curso	< 20%
	Valoración Global del curso sobre 10	> 7
	Valoración del docente sobre 10	> 7
	Porcentaje de cumplimiento de plazos de gestión por cursos	> 50%
	Porcentaje de solicitudes admitidas fuera de plazo sobre admitidos/as	< 20%
Valoración de la gestión del Servicio 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