

DELEGACIÓN: ECONOMÍA Y HACIENDA

SERVICIO: FORMACIÓN INTEGRAL

SISTEMA DE GESTIÓN: GESTIÓN DE LA FORMACIÓN

ANUALIDAD /PERIODO: 2014

CÓDIGO: 012-RD150210

FECHA: 10/02/2015

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.....	4
3.4	Objetivo nº 4.....	4
4	SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE PROCESOS	5
4.1	Análisis de procesos.....	5
4.2	Procesos operativos.....	6
4.3	Procesos de calidad	7
4.4	Procesos de soporte	7
5	RESULTADOS MEDICIONES SATISFACCIÓN	8
5.1	Satisfacción de usuarios/as.....	8
5.2	Fidelidad de entidades adheridas.....	9
6	EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN	10
7	EVALUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y/O SOFTWARE.....	11
8	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	11
9	QUEJAS y RECLAMACIONES	11
10	RESULTADOS AUDITORÍAS (INTERNAS Y EXTERNAS).....	11
10.1	Auditorías internas	11
10.2	Auditorías externas.....	11
11	REVISIÓN DE NC, AC y AP	12
12	RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA.....	13
13	CAMBIOS QUE PUDIERAN AFECTAR AL SISTEMA	13
14	OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE.....	13
15	ANEXOS	13

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 2014 se analiza en los correspondientes apartados de este informe.

3 SEGUIMIENTOS DE OBJETIVOS DE CALIDAD

3.1 Objetivo nº 1

“Mantener, 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 inicio: Enero 2014. Fecha fin: Diciembre 2014.”

- Se han realizado todas las tareas planificadas.
- Durante 2014 se han desarrollado 8 itinerarios.
- Respecto del porcentaje de cursos incluidos en itinerarios formativos ha sido 13,33% (12 cursos 90).

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

3.2 Objetivo nº 2

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

Fecha inicio: Enero 2014. Fecha fin: Diciembre 2014”

La mayoría de tareas previstas para la consecución del objetivo fueron suspendidas debido a que solo se solo se ha dispuesto del último trimestre del año para la ejecución del Plan, lo que ha dificultado el ejecutar cursos fuera de la capital.

No obstante se han realizado fuera de la capital 5 de 41 cursos previstos en el Plan Agrupado llegando al 12.20 %

El objetivo se considera **NO ALCANZADO**. (Ver INC-15-02)

3.3 Objetivo nº 3

“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 su análisis por parte de la ciudadanía.

Fecha inicio: Enero 2014. Fecha fin: Diciembre 2014”

Se han publicado en la web el conjunto de acciones formativas incluidas en los Planes Formativos, pero no se publica información sobre costes y adjudicaciones, por decisión de la dirección.

El objetivo fue **CANCELADO**.

3.4 Objetivo nº 4

“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 Fin: Diciembre 2014”

Se han realizado las encuestas de evaluación de impacto de la formación de los cursos realizados durante el primer semestre 2014, en total 9 acciones formativas incluidas en el Programa de Formación Propia, que corresponden al 100% de los cursos realizados. Debido a que durante este año el Plan Agrupado de Formación para el Empleo no ha podido comenzar a ejecutarse hasta el 2º semestre del año, no se ha podido realizar encuestas de evaluación de este Plan Formativo.

Se ha revisado el modelo y diseñado una Herramienta online de encuestación utilizando la BBDD del Servicio de Formación Integral.

Se ha realizado el 100% de las evaluaciones de impacto sobre el primer semestre 2014, por lo que se considera objetivo **ALCANZADO**.

4 SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE PROCESOS

4.1 Análisis de procesos

Los resultados más significativos son:

- Durante el año 2014 la subvención recibida del IAAP para la ejecución del Plan Agrupado de Formación para el Empleo no se ha hecho efectiva hasta octubre 2014, lo que ha obligado a realizar la totalidad del Plan en el último trimestre del año, ocasionando la suspensión de muchos de los cursos previstos y haciendo que tres indicadores no cumplan con lo previsto en el Plan de Calidad. Ver **012-INC1502**
 - 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.
- El número de solicitudes recibidas ha incrementado en más del 10%, llegando al 44% sobre la plantilla total.
- Las propuestas nuevas sobre años anteriores se mantiene en los últimos 3 años sobre el 40%, aunque en descenso.
- El número de acciones formativas nuevas sobre el plan anterior, pasa del 66,37% del 2013 al 38,89% en 2014 lo que significa un descenso del 27,48%, no obstante está dentro de los límites establecidos en el Plan de Calidad 2014.
- El número de Entidades Adheridas, aunque dentro de los valores previstos, ha descendido en 3, aunque se debe a que dos de las entidades que se dan de baja se han integrado en otra también adherida, con lo cual la baja real es de una entidad local. En cuanto a plantilla adherida se ha incrementado durante el 2014.
- El % de acciones formativas donde se cubre el número de plazas es de 62.22 %, dentro de los límites previstos en el Plan de Calidad a pesar de las circunstancias comentadas.

- Respecto de los indicadores de satisfacción, los valores se mantienen por encima de 8 sobre 10 (Ver apartado Satisfacción)
- En cuanto a los indicadores de los procesos de calidad, el más significativo es el indicador de precisión de resultados de la encuestas es del 1,54 % para un nivel de confianza del 95%, lo cual se considera excelente.

4.2 Procesos operativos

PROCESOS	INDICADOR	Valor Límite	2012	2013	2014
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%	33,62%	33,16%	44,09%
	Propuestas nuevas sobre peticiones del año anterior.	> 20%	56,31%	45,31%	40,31%
	Número de acciones formativas nuevas sobre el Plan anterior	> 10%	63,79%	66,37%	38,89%
	Porcentaje de cursos incluidos en itinerarios formativos	> 5%	32,18%	24,66%	13,33%
	Número de entidades adheridas que se dan de baja	< 5	0	0	3
	Porcentaje de cursos aplazados o suspendidos sobre el total del Plan	< 20%	14'71%	16,59%	23,08%
	Número de solicitudes recibidas sobre plazas ofertadas (se excluyen los obligatorios)	>2	2,42	1,49	1,38
012-P02 Gestión de la Formación	Porcentaje de acciones formativas en que se cubre el nº máximo de asistentes	> 80%	78,16%*	55,16%	62,22%
	Porcentaje de solicitudes recibidas a favor de alguno de los sexos.	< 15%	8,35%	6,33%	7,77%
	Porcentaje de personas que solicitan cursos en relación al personal total afectado por el Plan Agrupado	> 20%	41,57%	56,76%	25,46%
	Porcentaje de cursos aplazados o suspendidos sobre el total del Plan	< 20%	14'71%	16,59%	23,08%
	Porcentaje de abandonos una vez comenzado el curso	< 20%	28,62%	2,44%	26,34%
	Valoración Global del Curso sobre 10	> 7	8,07	8,20	8,06
	Valoración del docente sobre 10	> 7	8,47	8,47	8,67
	Porcentaje de cumplimiento de plazos de gestión por cursos	>50%	86,46%	92,19%	76,83%
	Porcentaje de solicitudes que se admiten fuera de plazo sobre admitidos/as	< 20%	15,28%	1,30%	11,61%
	Valoración de gestión del Servicio sobre 10	> 7	8,19	8,03	8,25

4.3 Procesos de calidad

PROCESOS	INDICADOR	Valor Límite	2012	2013	2014
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	No existen	10
	Tiempo máximo para la distribución de los documentos desde su aprobación a las Delegaciones	5 días hábiles	No existen	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	No existen	2
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%	100%	72,73%	81,82%
	Nº de acciones de mejora sobre el Sistema de Gestión, los Procesos Propios, el servicio y la necesidad de recursos	Mínimo una	3	11	6
	Porcentaje de implantación de las recomendaciones para la mejora (%)	Mínimo 25%	38%	33%	60%
102-P03: Gestión de la Mejora	Nº de INC abiertos para procesos operativos propios	>= 1	4	4	2
	Nº INC ejecutadas en plazo / Nº total INC cerradas	70%	100%	100%	100%
	Nº INC cerradas eficaces / Nº total de INC cerradas	70%	100%	No existen	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%	1,54%	2,02%	1,54%
102-P05: Seguimiento y Medición de los Procesos	Nº de indicadores de los que se dispone de resultado/Nº total de indicadores	80%	97,62%	100%	100,00%
102-P06: Auditorías Internas de los Sistemas de Gestión	Comunicación del programa de auditoría	Mínimo 5 días antes	7	6	6
	Entrega del informe	Máximo 15 días	1	1	1

4.4 Procesos de soporte

PROCESOS	INDICADOR	Valor Límite	2012	2013	2014
Gestión de la Formación y RRRH	Actividades formativas realizadas sobre el total de las programadas en el plan de formación interno	Mínimo 50%	100,0%	55,6%	100,0%
	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	20*	15*	15*
	Nº de accidentes o incidentes laborales	Máximo 3	1	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.

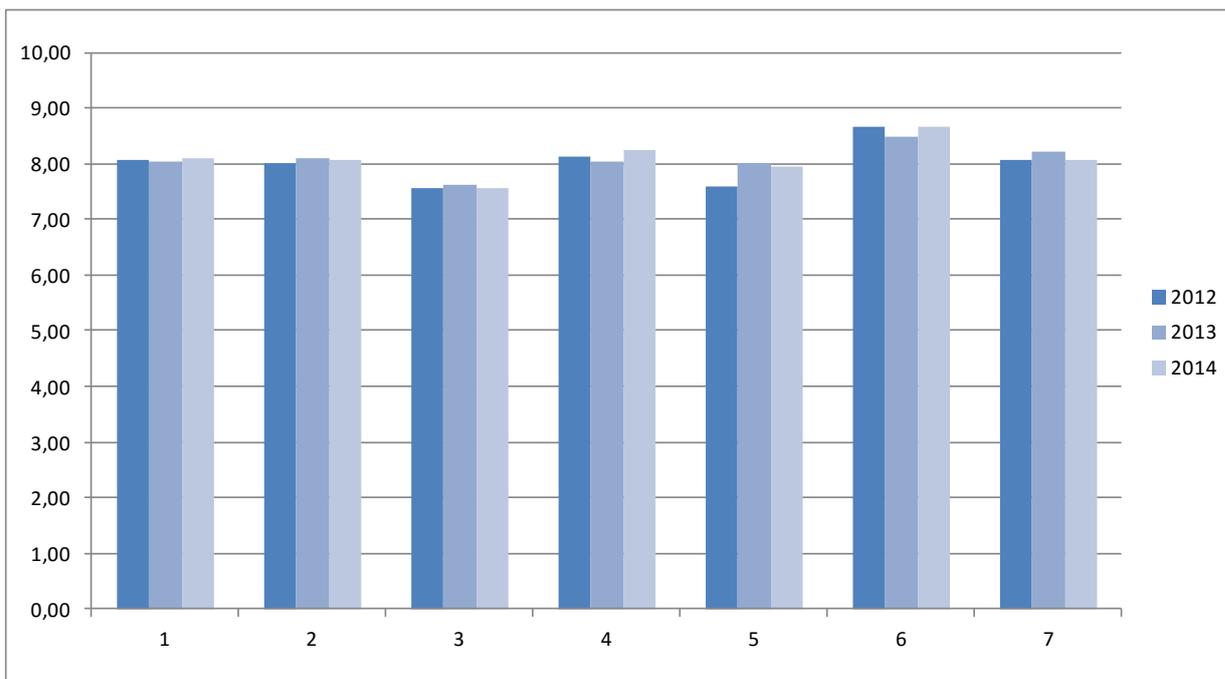
5 RESULTADOS MEDICIONES SATISFACCIÓN

5.1 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	2014
1.-LOS OBJETIVOS DEL CURSO SE HAN CONSEGUIDO	8,09
2.-CONTENIDO DEL CURSO ES CLARO, ADECUADO Y ADAPTADO A LAS NECESIDADES DE FORMACIÓN	8,08
3.- LA DOCUMENTACIÓN ENTREGADA HA SIDO SUFICIENTE	7,55
4.-LA ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN DEL CURSO HA SIDO BUENA	8,25
5.-EL AULA Y EL MOBILIARIO HAN SIDO ADECUADO	7,95
6.-VALORACIÓN DOCENTE	8,67
6.a Conocimiento de la materia	9,02
6.b Atención al alumnado	8,88
6.c Metodología	8,51
7.- VALORACIÓN GLOBAL	8,06

Se detectan leves oscilaciones de los índices de las encuestas. Destacar como mejora la valoración de los docentes y la gestión de los cursos (preg. 6 y 4 respectivamente).



5.2 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:

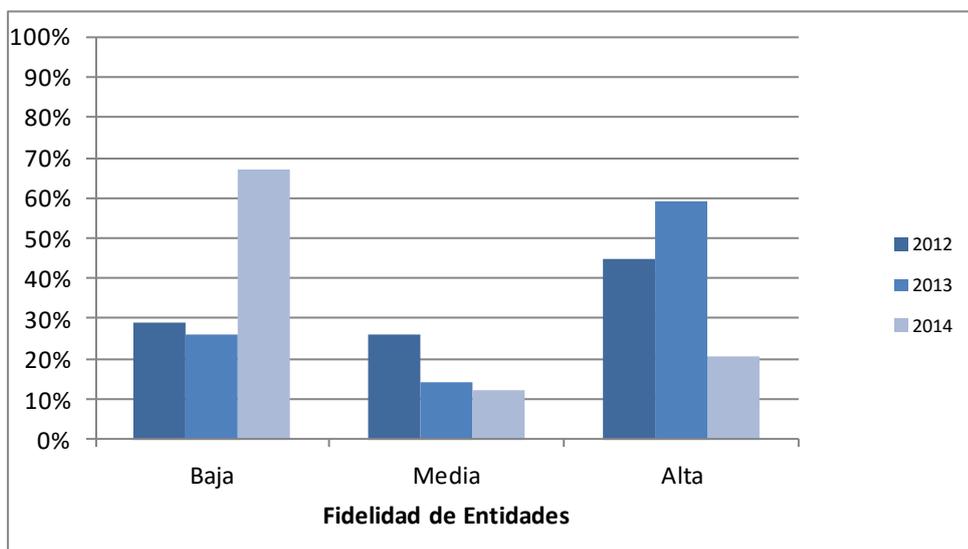
Usuarios reales/usuarios potenciales (%)	Fidelidad
<= 10 %	Baja
Entre el 10 % y el 20 %	Normal
>= 20 %	Alta

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
116	24	14	78	20,7%	12,1%	67,2%

En el histórico de resultados se puede comprobar que ha caído sensiblemente, debido a las causas ya comentadas de la concentración de acciones formativas al final del año. Ver **012-INC1502**.



En cuanto al número de entidades adheridas

Cuantitativamente el número de entidades locales ha bajado en 3:

- OAL Aguas Alhaurín de la Torre
- Ojén
- Patronato Deportivo Municipal de Ronda

No obstante dos de ellas se han incorporado a otras entidades, por lo que el número real de bajas es de 1, en concreto:

- Ojén

6 EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN

En el Plan 2014 se decidió que se realizara al menos una acción de:

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

Se han realizado las 3 acciones previstas y alguna más que no estaba planificada, todas ellas con aprovechamiento.

Nombre	Apellidos	Acción
Adelaida	Ledesma Merino	Primeros Auxilios
Yolanda	León Gómez	Primeros Auxilios
María Felix	González Cobos	Novedades Normativa en el Ámbito Local. C1 y C2 (auxiliares, agentes administrativos y administrativos)
Yolanda	León Gómez	Gestión Eficaz de la Comunicación Interpersonal
M ^a Jesús	Domínguez Aguilar	Recursos Humanos y Relaciones Laborales en las Administraciones Locales III: Sistemas de Soporte de la Gestión de Recursos Humanos
M ^a Jesús	Domínguez Aguilar	Recursos Humanos y Relaciones Laborales en las Administraciones Locales IV: El Empleo Público.
Yolanda	León Gómez	Responsabilidad Social Corporativa
Aída	Azambuja Ibarra	Herramientas prácticas para la elaboración del IV Plan Transversal de Género de la Diputación de Málaga

7 EVALUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y/O SOFTWARE

Existen incidencias respecto de infraestructura y equipos, pero ninguna significativa por lo que la gestión de éstos se considera adecuada.

8 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

No existen incidencias de importancia con proveedores, al igual que años anteriores, por lo que la gestión de proveedores se considera adecuada.

9 QUEJAS y RECLAMACIONES

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

Este dato se considera excelente, manteniéndose respecto de otros años.

10 RESULTADOS AUDITORÍAS (INTERNAS Y EXTERNAS)

10.1 Auditorías internas

Se ha realizado la auditoría interna en el Plan de Calidad 2014, aunque no exactamente en las fechas previstas.

La auditoría fue realizada por Turismo y Planificación de la Costa del Sol (antigua SOPDE) el 27/01/2015 detectándose una no conformidad:

- **012-INC1501** El Manual de Calidad no refleja los cambios derivados de la reorganización del Servicio de Formación Integral, entre otros por la no designación de la actual responsable de calidad o un organigrama distinto al actual.

10.2 Auditorías externas

Se ha realizado la auditoría externa por AENOR el 28/07/2014, no detectándose no conformidades.

11 REVISIÓN DE NC, AC y AP

Respecto de las no conformidades y las acciones para resolverlas:

- **Anteriores a 2014:** cerradas con eficacia.
- **Durante 2013** las no conformidades y su estado son:
 - **012-NC1301** *“El indicador del P01: “Nº Solicitudes recibidas durante el año” y el indicador del P02: “Abandonos una vez comenzado el curso”, no han alcanzado los resultados previstos”*. Se ha constatado que el valor actual de este indicador ha vuelto a estabilizarse, por lo que la no conformidad se considera **CERRADA**.
 - **012-NC1302** *“Se han redactado nuevas fichas de procesos para adecuarlas a las nuevas necesidades y cambios del funcionamiento de la Unidad, no obstante la aprobación de dichos cambios solo se ha producido por parte del Jefe de Unidad, en contra de lo establecido en el 102-P01 CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y RESULTADOS DE GESTIÓN”*. Se ha conseguido aprobar la documentación **CERRADA**.
 - **012-NC1303** *“No se ha podido evidenciar el registro del control de expediente según el formulario 102-F07, tal y como se detalla en la ficha de proceso”*. Esta NC ha sido abierta después de la auditoría, se ejecutaron las acciones correctivas y se ha comprobado su eficacia. Su estado, por tanto, es **CERRADA**.
 - **012-NC1304** *“En algún caso no se ha podido evidenciar que se comuniquen al responsable de formación de las Delegaciones/Servicios, todos los datos que detalla la ficha de proceso. Por ejemplo el porcentaje de asistencia obligatoria”*. Esta NC ha sido abierta después de la auditoría, se ejecutaron las acciones correctivas y se ha comprobado su eficacia. Su estado, por tanto, es **CERRADA**.
- **Durante 2014** las no conformidades y su estado son:
 - **012-NC1401** *“Los indicadores Nº solicitudes recibidas/Nº plazas ofertadas (excluyendo los obligatorios) y Porcentaje acciones formativas en las que se cubre el nº máximo de asistentes de los procesos P01 y P02, no han alcanzado los resultados previstos”*. Esta NC se detectó durante el informe 2013, se ejecutaron las acciones correctivas, no obstante no se ha podido comprobar su eficacia. Su estado, por tanto, es **ABIERTA**.
 - **012-NC1402** *“Se detecta que el proveedor STUDIO 1 encargado de la acción “Maquetación del BOP con Adobe Indesign CS6” no estaba cumpliendo los compromisos que adquirió”*. Después de varias reuniones e intentos para reconducir los trabajos, se cancela el contrato y se selecciona otro proveedor”. No se toman acciones correctivas pues es un problema puntual. . Su estado, por tanto, es **CERRADA**.
- **En 2015** se han abierto:
 - **012-INC1501** *“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 ha decidido una acción correctiva que todavía no se ha ejecutado. Su estado por tanto es **ABIERTA**.

- **012-INC1502** *“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.”*
 - *El Objetivo nº 2 del Plan 2014, no se ha alcanzado.*
- Su estado actual es **ABIERTA**.

12 RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

- 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.

13 CAMBIOS QUE PUDIERAN AFECTAR AL SISTEMA

Las competencias en materia de formación han pasado a ser de la Junta de Andalucía, sin que al día de hoy se conozcan los cambios en el procedimiento, fondos, reparto, etc.

Debido a la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local, se prevén ajustes en las acciones formativas.

14 OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE

No existe.

15 ANEXOS

No existen.