

# VALORIZA FACILITIES

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

PROCEDIMIENTO				
CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN:		PG.01.04		
CARÁCTER:		Definitivo		
CAPÍTULO:		CAPÍTULO 1: GENERAL		
TÍTULO:		Formación		
APROBACIÓN				
EDICIÓN	FECHA DE EDICIÓN	REDACTADO	REVISADO	APROBADO
	FECHA DE EFECTIVIDAD			
1				
NATURALEZA DE LOS CAMBIOS RESPECTO A LA EDICIÓN (ANTERIOR):				
PG.01.01-F.01/Ed.1				

# Índice

---

Índice .....	ii
<b>PG.01.04 Formación .....</b>	<b>3</b>
1. <i>OBJETO</i> .....	3
2. <i>ALCANCE</i> .....	3
3. <i>DOCUMENTOS RELACIONADOS</i> .....	3
4. <i>RESPONSABILIDADES</i> .....	3
4.1 Consejero Delegado .....	3
4.2 Jefe de Formación .....	3
4.3 Dirección de Recursos Humanos .....	4
4.4 Direcciones Regionales .....	4
4.5 Delegados .....	4
4.6 Gerente de Servicios .....	4
5. <i>GENERALIDADES Y DEFINICIONES</i> .....	4
5.1 Generalidades .....	4
5.2 Definiciones .....	4
6. <i>PROCEDIMIENTO</i> .....	5
6.1 Detección de necesidades de formación .....	5
6.2 Plan Anual de Formación .....	5
6.3 Formación interna .....	6
6.4 Formación externa .....	7
6.5 Formación e-learning .....	7
6.6 Evaluación de la satisfacción y eficacia de los cursos .....	8
6.7 Revisión y grado de consecución del Plan Anual de Formación .....	8
6.8 Archivo de la documentación .....	9
6.9 Requisitos de cualificación .....	9
6.10 Registros .....	9
7. <i>FORMATOS</i> .....	10
8. <i>DIAGRAMAS</i> .....	10
9. <i>ANEXOS</i> .....	10

<b>VALORIZA FACILITIES</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>PG.01.01-F.02/Ed.1</b>
	<b>Procedimiento: PG.01.04 – Formación</b>	<b>Edición: 1</b> <b>Página 3 de 15</b>

# PG.01.04 FORMACIÓN

---

## 1. OBJETO

Este Procedimiento tiene por objeto definir las acciones necesarias para poder establecer y regular las actividades de formación en Valoriza Facilities.

La formación del personal y la consiguiente mejora en su cualificación es esencial no solo como elemento básico del Sistema de Gestión de Calidad, sino también como parte fundamental de la prestación de los servicios prestados.

Este Procedimiento abarca desde la detección de necesidades de formación hasta la evaluación de los procesos de formación realizados, pasando por el establecimiento de un Plan de Formación, la realización y seguimiento del mismo y el archivo de los resultados.

## 2. ALCANCE

Este Procedimiento se aplicará a todas las actividades de formación dirigidas al personal de Valoriza Facilities, incluyendo la formación técnica y de calidad.

## 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ISO 9001: “Sistema de Gestión de la Calidad: Requisitos”.
- Manual de Gestión de la Calidad.
- PG.04.01 “Inspección y ensayo”.

## 4. RESPONSABILIDADES

### 4.1 Consejero Delegado

- Define la política global de formación de Valoriza Facilities de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Aprueba la elaboración del Plan Anual de Formación.
- Revisa el grado de cumplimiento del Plan Anual de Formación.

### 4.2 Jefe de Formación

- Planifica, organiza y controla el proceso formativo.
- Elabora el Plan Anual de Formación a partir de la detección de necesidades.
- Realiza un seguimiento de las acciones formativas y elabora una memoria del cumplimiento del Plan Anual de Formación para el año en curso.
- Realiza el Informe a presentar al Consejero Delegado.
- Archiva y controla la documentación resultante.

<b>VALORIZA FACILITIES</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>PG.01.01-F.02/Ed.1</b>
	<b>Procedimiento: PG.01.04 – Formación</b>	<b>Edición: 1</b> <b>Página 4 de 15</b>

### 4.3 Dirección de Recursos Humanos

- Verifica el informe elaborado por las Direcciones Regionales.
- Evalúa la eficacia de las acciones formativas de carácter interno.

### 4.4 Direcciones Regionales

- Contribuyen a la detección de necesidades de formación.
- Realizan sugerencias o propuestas para la mejora de las acciones formativas realizadas.
- Efectúan un seguimiento general de los cursos y de la formación recibida por el personal de su área.
- Aprueban las necesidades de formación.

### 4.5 Delegados

- Detectan las necesidades de formación.
- Efectúan un seguimiento de los cursos.
- Canalizan la información hasta la Dirección Regional correspondiente.

### 4.6 Gerente de Servicios

- Realiza una sensibilización y formación de todo aquel personal a su cargo que con su trabajo pueda producir un impacto significativo.
- Pone en conocimiento de todos los trabajadores a su cargo la forma de actuar y los pasos a seguir en el caso de situaciones de emergencia, así como las medidas preventivas adecuadas.
- Transmite al Delegado el Informe de Detección de Necesidades de Formación.

## 5. GENERALIDADES Y DEFINICIONES

### 5.1 Generalidades

Cuando en el presente Procedimiento se hace referencia a formación, corresponde a capacitación y viceversa.

La referencia a centro de trabajo lo es también a obra o servicio, y viceversa.

La referencia a Gerente de Servicios lo es también a Jefe de Obra, y viceversa.

### 5.2 Definiciones

**Plan Anual de Formación:** Documento que recoge las necesidades y previsiones de formación en el período de un año.

**Formación e-learning:** El e-learning es una metodología de aprendizaje a distancia surgida con el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información e internet (Selwyn, N. (2011)). Se basa en aprovechar la facilidad de distribución de materiales formativos y herramientas de comunicación. Mediante esta tecnología el empleado tiene acceso a cursos interactivos y multimedia en formato web, apoyados con medios de comunicación que permiten la colaboración y discusión online de las materias estudiadas. Estos mismos medios permiten que la formación sea tutorizada y que se realice un seguimiento del progreso de los alumnos, así como la orientación, resolución de dudas, motivación, etc.

**Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo (FTFE):** La Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo es la entidad estatal (a nivel de España) encargada de impulsar y coordinar la ejecución de las políticas públicas en materia de Formación Profesional en el ámbito del empleo y las relaciones laborales.

**Planes de Formación Sectoriales:** Formación que se desarrolla a través de las Organizaciones Empresariales más representativas de un sector de actividad de las que Valoriza Facilities es miembro o asociada, y que cuenta con la participación del Fondo Social Europeo (por ejemplo, ASPEL – Asociación Profesional de

<b>VALORIZA FACILITIES</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>PG.01.01-F.02/Ed.1</b>
	<b>Procedimiento: PG.01.04 – Formación</b>	<b>Edición: 1</b> <b>Página 5 de 15</b>

Empresas de Limpieza).

## **6. PROCEDIMIENTO**

### **6.1 Detección de necesidades de formación**

Las Direcciones Regionales sugerirán las necesidades de formación del personal a través de las necesidades detectadas por los Delegados. Estos realizarán la detección a partir de:

- Análisis de los conocimientos y experiencia de la plantilla en general y por grupos.
- Necesidades transmitidas por los Gerentes de Servicios, Delegados, Directores Regionales o cualquier responsable de Valoriza Facilities, para lo cual le transmitirán el Informe de Detección de Necesidades de Formación, según el formato PG 01.04-F.02 “Solicitud de Acción Formativa”).
- Examen de las obligaciones y responsabilidades a asumir en cada puesto y evaluación de los conocimientos generales, experiencia y competencia.
- Previsión de las nuevas tecnologías o procedimientos operativos que se quieran implantar.

Detectada la necesidad formativa, el propio trabajador destinatario de la formación solicitará a través de su Jefe de Equipo la correspondiente formación, excepto en las siguientes situaciones:

- Acciones formativas realizadas por las distintas Direcciones.
- Acciones formativas comprendidas en la oferta formativa de carácter interno de Valoriza Facilities.
- Acciones formativas comprendidas en los Planes de Formación Sectoriales, como por ejemplo las desarrolladas a través de los planes de ASPEL.
- Para las personas que por el motivo que sea no puedan solicitar la formación a través de su Jefe de Equipo, en cuyo caso se seguirá realizando la solicitud PG 01.04-F.02.

Cabe la posibilidad de que a lo largo del año se produzca la detección de necesidades de formación, tanto del personal de nuevo ingreso en Valoriza Facilities como del propio personal existente. En ese caso, el proceso que se seguirá será el mismo que el expuesto anteriormente.

Todos los cursos aprobados y ejecutados a lo largo del año serán registrados en la Memoria Anual a realizar por el Jefe de Formación.

La acción formativa será solicitada al Departamento de Formación como mínimo con 20 días de antelación a su fecha de inicio.

### **6.2 Plan Anual de Formación**

El Jefe de Formación es el encargado de elaborar el Plan Anual de Formación, el cual será elaborado en base a:

- La formación impartida en el período anterior.
- La información suministrada por la Dirección de Recursos Humanos, cuando proceda.
- La Entrevista Anual de Desarrollo (EAD).
- Sugerencias de las diferentes Direcciones.

El Jefe de Formación elaborará el Plan Anual de Formación, que será presentado Consejero Delegado cuando proceda. El Plan incluirá, al menos, y en la medida de lo posible:

- Acciones formativas a impartir.
- Modalidades de impartición.
- Calendario previsto de impartición del Plan Anual de Formación.

El Jefe de Formación propondrá el Plan Anual de Formación al Consejero Delegado para su aprobación, que deberá producirse como fecha tope en el mes de febrero del año de su entrada en vigor. El Consejero Delegado firmará como evidencia de la aprobación el Plan Anual de Formación antes de que se lleve a cabo.

<b>VALORIZA FACILITIES</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>PG.01.01-F.02/Ed.1</b>
	<b>Procedimiento: PG.01.04 – Formación</b>	<b>Edición: 1</b> <b>Página 6 de 15</b>

## 6.3 Formación interna

### 6.3.1. General

Cuando la formación sea interna, se elaborará el material didáctico correspondiente a cada curso. El responsable de cada acción formativa se ocupará de coordinar la elaboración de este material.

Del mismo modo, el responsable de la acción formativa, junto con el Departamento de Formación, realizará un seguimiento específico de las acciones que le hayan sido asignadas desde la preparación del curso hasta su finalización.

En la convocatoria de dichos cursos se incluirá una breve reseña del contenido y objetivos a tratar, y una lista con los convocados al mismo.

Durante la impartición del curso, se pasará lista al personal que asista al mismo. Los asistentes a cursos internos de duración mayor a 6 horas de formación cumplimentarán la Ficha de Evaluación de Curso cuando esta termine:

- Formato PG.01.04-F.04 “Cuestionario de evaluación de la calidad de las acciones formativas en las empresas”, cuando la formación se gestione en el marco de las bonificaciones que otorga la FTFE sea del área que sea (técnica, informática, idiomas o habilidades).
- Formato PG.01.04-F.01 “Cuestionario de Evaluación del Curso”, en el resto de los casos.

Forma parte de la formación interna la formación inicial de nuevo ingreso que consiste, en general, en:

- Descripción de las actividades de la empresa.
- Estructura organizativa de Valoriza Facilities.
- Estructura y funcionamiento del departamento del que va a formar parte.
- Funciones y responsabilidades de su puesto de trabajo.

El responsable de coordinar esta formación inicial será el jefe del departamento al que se va a incorporar.

En este caso, no será necesario cumplimentar la Ficha de Evaluación de Curso (ni el formato PG.01.04-F.01 “Cuestionario de Evaluación del Curso” ni el PG.01.04-F.04 “Cuestionario de evaluación de la calidad de las acciones formativas en las empresas”).

### 6.3.2. Formación específica en el centro de trabajo

El Gerente de Servicios proporcionará formación al personal propio y a los representantes de los subcontratistas que realicen trabajos que afecten de forma significativa al centro de trabajo.

En coordinación con el Gerente de Servicios, se podrá proporcionar formación a los trabajadores por parte de suministradores sobre el funcionamiento específico de maquinaria, instalaciones, etc. Este tipo de formación también puede ser proporcionada por el Cliente.

Se dejará constancia de la formación impartida documentando, como mínimo:

- Personal que la ha recibido.
- Temas tratados.

Quedará archivado en el registro PG.01.04-RE.03 “Formación en el Centro de Trabajo”.

La formación impartida de manera directa en el centro de trabajo por la Dirección de Desarrollo del Servicio se documentará en el formato PG.01.04-F.05 “Formación de Calidad en el Centro de Trabajo”, formando parte del registro PG.01.04-RE.03 “Formación en el Centro de Trabajo”.

En este caso no será de aplicación ni la Ficha de Evaluación del Curso, ni el Informe de Detección de Necesidades de Formación, ni la evaluación de la eficacia de las acciones formativas.

En general, los datos a incluir en el formato PG.01.04-F.05 “Formación de Calidad en el Centro de Trabajo” son los siguientes:

<b>VALORIZA FACILITIES</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>PG.01.01-F.02/Ed.1</b>
	<b>Procedimiento: PG.01.04 – Formación</b>	<b>Edición: 1</b> <b>Página 7 de 15</b>

- Fecha de impartición del curso o jornada.
- Formación impartida, donde se indica:
  - Descripción de la formación impartida, indicando una breve descripción de los temas tratados.
  - Duración de la formación impartida, en horas.
  - Impartido por (nombres y apellidos de las personas que han impartido el curso).
  - Asistentes, indicando por cada uno si es personal interno o externo y su nombre y apellidos.
  - Firma de cada asistente.

#### **6.4 Formación externa**

Los asistentes a cursos impartidos por entidades externas solicitarán a dicha entidad un diploma o certificado acreditativo de la realización del curso. Este requisito también podría ser realizado directamente por el Departamento de Formación.

En el caso de que no se expidan certificados de asistencia, bastará cualquier otro documento que acredite la asistencia al curso: facturas, listados de asistencias, confirmaciones de inscripción, etc.

El asistente al curso deberá remitir al Departamento de Formación la Ficha de Evaluación del Curso, según el formato:

- PG.01.04-F.04 “Cuestionario de evaluación de la calidad de las acciones formativas en las empresas”, cuando la formación se gestione en el marco de las bonificaciones que otorga la FTFE sea del área que sea (técnica, informática, idiomas o habilidades).
- PG.01.04-F.01 “Cuestionario de Evaluación del Curso”, en el resto de los casos.

No será obligatorio entregar dicho cuestionario en el caso de:

- Congresos, convenciones, seminarios, jornadas, conferencias, etc.
- Formación del personal de las distintas Direcciones.

El Jefe de Formación lo incluirá en el expediente generado para cada acción formativa.

Dicho expediente contendrá, al menos:

- Solicitud de acción formativa.
- Programa del curso.
- Cuestionario de evaluación, excepto en los casos exceptuados anteriormente.
- Ficha de evaluación de la acción formativa, excepto en los casos exceptuados en el apartado “Evaluación de la satisfacción y eficacia de los cursos”.

La eficacia de la acción formativa será realizada según lo indicado en el apartado “Evaluación de la satisfacción y eficacia de los cursos” de este Procedimiento.

#### **6.5 Formación e-learning**

El e-learning representa aquella metodología de aprendizaje que utiliza las nuevas tecnologías para posibilitar el acceso a la formación, ofreciendo novedosas técnicas docentes y eliminando parcialmente las dificultades inherentes a la formación presencial (Selwyn, N. (2011)). Permite personalizar la información y adecuarla a la disponibilidad del tiempo del usuario, y aporta un valor añadido fácilmente medible para cualquier empresa.

Los usuarios que hayan finalizado cursos online deberán rellenar el cuestionario de evaluación online del formato PG.01.04-F.04 “Cuestionario de evaluación de la calidad de las acciones formativas en las empresas”. Una vez rellenado el cuestionario, el alumno tendrá derecho a la descarga online del certificado de participación en el curso.

La eficacia de la acción formativa será realizada según lo establecido en el apartado “Evaluación de la satisfacción y eficacia de los cursos” de este Procedimiento.

<b>VALORIZA FACILITIES</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>PG.01.01-F.02/Ed.1</b>
	<b>Procedimiento: PG.01.04 – Formación</b>	<b>Edición: 1</b> <b>Página 8 de 15</b>

## **6.6 Evaluación de la satisfacción y eficacia de los cursos**

En general, el superior jerárquico inmediato de cada uno de los asistentes a las acciones formativas que se desarrollen será el responsable de evaluar la eficacia de las acciones formativas impartidas, aunque podrá hacerlo el propio receptor de la formación cuando su superior jerárquico inmediato pertenezca a las diferentes Direcciones cuando o la formación no sea de aplicación directa al trabajo. En el caso de la evaluación de las acciones formativas de carácter interno, así como de los cursos de formación de oferta promovidos por el Departamento de Formación, se realizará directamente por la Dirección de Recursos Humanos.

En ambos casos se cumplimentará el Informe de Evaluación de la Eficacia de las Acciones Formativas sobre los cursos compartidos, formato PG.01.04-F.03 “Evaluación de la Eficacia de las Acciones Formativas”. Se remitirá dicho informe firmado al Jefe de Formación.

La eficacia de las acciones formativas será evaluada entre los tres y seis meses después de su finalización. No será necesaria dicha evaluación para:

- Aquellos asistentes que no hayan finalizado la formación.
- Cuando se trate de congresos, seminarios, jornadas, conferencias o cursos de idiomas.
- Cuando la formación interna tenga menos de 6 horas de duración.

## **6.7 Revisión y grado de consecución del Plan Anual de Formación**

### **6.7.1 Líneas generales y directrices de la formación**

El Consejero Delegado es el máximo responsable de decisión en materia de formación, tiene carácter ejecutivo y capacidad para desarrollar las funciones relacionadas con la formación de Valoriza Facilities.

Es responsabilidad del Consejero Delegado de Valoriza Facilities llevar a cabo revisiones del Programa Anual de Formación para asegurarse que se mantiene de forma continua su conveniencia, adecuación y eficacia. Definirá las líneas generales y las principales directrices de la formación de Valoriza Facilities y revisará el grado de cumplimiento y eficacia del mismo, con una frecuencia anual como mínimo. Se podrán hacer revisiones anteriores a la anual cuando las circunstancias lo aconsejen.

### **6.7.2 Revisión y grado de consecución del Plan Anual de Formación**

El Jefe de Formación realizará con una frecuencia anual un informe llamado Memoria de Formación donde se analizará el grado de consecución de aquellos temas referidos a la formación: acciones formativas ejecutadas, inversión realizada por modalidad y por área formativa, etc.

Para la realización de la Memoria, el Jefe de Formación procederá al análisis de la siguiente documentación:

- Informes de auditorías internas o externas realizadas al Departamento de Formación.
- Plan Anual de Formación.
- Desviaciones respecto a lo indicado en el Plan Anual de Formación (motivos, causas, acciones correctivas y preventivas tomadas, etc.).
- Seguimiento de los indicadores establecidos.
- Política de formación, si procede.
- Sugerencias o recomendaciones realizadas por el personal.
- Análisis de los seguimientos de los cursos realizados.
- Evaluaciones de la eficacia de las acciones formativas.
- Análisis de las sugerencias y propuestas para la mejora de las acciones formativas realizadas tras los seguimientos de los cursos realizados.

La Memoria incluirá:

- Acciones formativas ejecutadas a lo largo del año.
- Número de alumnos formados.
- Inversión anual realizada en formación.

<b>VALORIZA FACILITIES</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>PG.01.01-F.02/Ed.1</b>
	<b>Procedimiento: PG.01.04 – Formación</b>	<b>Edición: 1</b> <b>Página 9 de 15</b>

- Horas de formación impartidas anualmente por modalidad y área formativa.
- Formación interna y externa impartida.

Una vez elaborado el informe, este será presentado al Consejero Delegado en la reunión que se celebre con motivo del establecimiento del Plan Anual de Formación para el año en curso. En el acta de dicha reunión se recogerá el resultado de la revisión realizada y se especificarán aquellas propuestas que se eleven a definitivas, de manera que se asegure la mejora continua.

## **6.8 Archivo de la documentación**

El Jefe de Formación mantendrá un archivo que recoja:

- Plan Anual de Formación.
- Ficha de solicitud de la acción formativa de los cursos impartidos que lo requieran.
- Copia de los certificados de asistencia por parte del personal de Valoriza Facilites a los cursos de carácter externo. Si no se expiden certificados de asistencia, bastará cualquier otro documento que acredite la asistencia al curso, como por ejemplo las confirmaciones de inscripción, los justificantes de pago, facturas, etc.
- En el caso de cursos de carácter interno, se mantendrá una relación de convocados al curso con indicación expresa del personal que asistió.
- Evaluaciones de la calidad de la acción formativa por parte de cada uno de los asistentes, en los casos establecidos en este Procedimiento.
- Evaluaciones de la eficacia de la acción formativa.

## **6.9 Requisitos de cualificación**

Todo personal que realice funciones que afecten a la Calidad de los servicios o al entorno en que se prestan requiere una cualificación específica para llevarlos a cabo.

Siguiendo las directrices fijadas en la ISO 9001, se relacionan a continuación los requisitos formativos mínimos del personal involucrado en el Sistema de Gestión de la Calidad.

### **Consejero Delegado y Dirección del Desarrollo de los Servicios**

- Formación universitaria.
- Formación en Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Formación en auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad.

### **Personal Técnico de Servicios (Direcciones Regionales, Delegados, Gerentes de Servicios)**

- Formación universitaria o 5 años de experiencia en el sector.
- Formación en Sistemas de Gestión de la Calidad.

### **Encargados y Jefes de Equipo**

- Experiencia superior a 1 año en el sector.
- Formación específica en temas de Calidad.

En otros Procedimientos se definen los requisitos de cualificación necesaria en cada caso (ver Procedimientos Generales PG.04.01 “Inspección y ensayo” y PG.05.04 “Auditoría”).

## **6.10 Registros**

- PG.01.04-RG.01 “Revisión del Plan Anual de Formación”.
  - Plan Anual de Formación.
  - Memoria de grado de consecución del Plan Anual de Formación.
  - Acta de la reunión.
- PG.01.04-RE.01 “Formación”.

<b>VALORIZA FACILITIES</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>PG.01.01-F.02/Ed.1</b>
	<b>Procedimiento: PG.01.04 – Formación</b>	<b>Edición: 1</b> <b>Página 10 de 15</b>

- Detección de necesidades de formación.
- Eficacia de las acciones formativas.
- Evaluación de los cursos.
- PG.01.04-RE.02 “Expedientes personales”.
  - Ficha personal de asistencia a cursos de formación.
  - Certificados de asistencia a actividades formativas.
  - PG.01.04-RE.03 “Formación en el Centro de Trabajo”.

## **7. FORMATOS**

- PG.01.04-F.01 “Cuestionario de Evaluación del Curso”.
- PG.01.04-F.02 “Solicitud de Acción Formativa”.
- PG.01.04-F.03 “Evaluación de la Eficacia de las Acciones Formativas”.
- PG.01.04-F.04 “Cuestionario de evaluación de la calidad de las acciones formativas en las empresas”.
- PG.01.04-F.05 “Formación de Calidad en el Centro de Trabajo”.

## **8. DIAGRAMAS**

Este apartado no es de aplicación a este Procedimiento.

## **9. ANEXOS**

Este apartado no es de aplicación a este Procedimiento.

## EVALUACIÓN DEL CURSO

Fecha:		Ciudad:	
Sesión de formación:			
Formador:			

El propósito de este cuestionario es averiguar el grado de satisfacción de los alumnos que han recibido esta acción formativa. Los datos aportados en el presente cuestionario son confidenciales y serán utilizados únicamente para analizar la calidad de las acciones formativas. Los resultados de las encuestas ayudarán a mejorar la calidad de la formación en el futuro.

1.- ¿Qué es lo que más te ha gustado del curso? ¿Por qué?

2.- ¿Qué es lo que menos te ha gustado del curso? ¿Por qué?

3.- ¿Qué añadirías? ¿Te gustaría profundizar en alguno de los puntos tratados?

4.- ¿Qué suprimirías?

5.- Valora los siguientes apartados marcando con una X, siendo “muy mal” el peor resultado y “excelente” el mejor:

	CONTENIDO	MATERIAL	MÉTODO	FORMADOR	LUGAR	HORARIO
EXCELENTE						
BIEN						
REGULAR						
MAL						
MUY MAL						

6.- Posibles mejoras de las sesiones de formación y otras observaciones:

*Gracias por tu colaboración.*

Cuestionario de Evaluación del Curso

PG.01.04-F.01/Ed.1

DEPARTAMENTO					
CURSO					
NIVEL	<input type="checkbox"/> Básico <input type="checkbox"/> Avanzado <input type="checkbox"/> Experto	<b>TIPO DE FORMACIÓN</b> <input type="checkbox"/> Interna <input type="checkbox"/> Externa	<b>TIPO DE CURSO</b> <input type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> A distancia <input type="checkbox"/> E-learning		
ENTIDAD FORMADORA			FECHA ESTIMADA DE IMPARTICIÓN		
PRECIO DEL CURSO (por alumno)			PREFERENCIA DE HORARIO DE IMPARTICIÓN	<input type="checkbox"/> En horario laboral <input type="checkbox"/> Fuera de horario laboral	
NÚMERO DE HORAS ESTIMADAS (por alumno)			JUSTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN FORMATIVA (si procede)		

PERSONAL PARA EL QUE SE SOLICITA EL CURSO:

	NOMBRE Y APELLIDOS	TELÉFONO	E-MAIL	DNI	PUESTO	DEPARTAMENTO
1						
2						
3						
4						
5						

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
<b>JEFE DEL DEPARTAMENTO</b>				
<b>DEPARTAMENTO DE RR.HH.</b>				

Curso:	Período de impartición:
--------	-------------------------

Asistentes	Departamento	Se ha producido una mejora en el rendimiento de la actividad del alumno				Se ha producido una mejora en la motivación y satisfacción del alumno				¿En qué grado considera que esta formación es necesaria para el desempeño de la actividad?				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	

	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
<b>Aprobado:</b>				

<b>VALORIZA FACILITIES</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>PG.01.04- F.04/Ed.1</b>
	<b>Procedimiento: PG.01.04 – Formación Cuestionario de evaluación de la calidad de acciones formativas en las empresas</b>	

Se adjunta el formato PG.01.04-F.04/Ed.1, extraído de la página web de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo.

(<http://www.fundaciontripartita.org/Observatorio/Publicaciones%20Evaluacin/Calidad/Cuestionario%20calidad%20DEMANDA.pdf>)

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS ACCIONES FORMATIVAS  
 EN EL MARCO DEL SISTEMA DE FORMACIÓN PARA EL EMPLEO.  
 FORMACIÓN DE DEMANDA  
 (Orden TAS 2307/2007, de 27 de julio)**

Para evaluar la calidad de las acciones formativas es necesaria su opinión como alumno/a, acerca de los distintos aspectos del curso en el que ha participado.

**LE ROGAMOS RESPONDA A TODAS Y CADA UNA DE LAS PREGUNTAS DE ESTE CUESTIONARIO.**

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

Los datos aportados en el presente cuestionario son confidenciales y serán utilizados, únicamente, para analizar la calidad de las acciones formativas.

**I. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA ACCIÓN FORMATIVA (Preimpresos o a cumplimentar por la entidad beneficiaria)**

1. Nº expediente		2. Perfil	
3. CIF empresa		4. Nº Acción	
5. Nº grupo			
6. Denominación acción			
7. Modalidad			

**II. DATOS DE CLASIFICACIÓN DEL PARTICIPANTE (señale con una X la casilla correspondiente)**

<b>1. Edad</b> <input type="text"/>	<b>2. Sexo</b> 1. Mujer <input type="checkbox"/> 2. Varón <input type="checkbox"/>	<b>6. Horario del curso</b> 1. Dentro de la jornada laboral (ir a 6.1) <input type="checkbox"/> 2. Fuera de la jornada laboral <input type="checkbox"/> <b>3. Ambas (ir a 6.1)</b> <input type="checkbox"/>
<b>3. Titulación actual</b> 1. Sin titulación <input type="checkbox"/> 2. Título de graduado E.S.O./Graduado escolar <input type="checkbox"/> 3. Título de Bachiller <input type="checkbox"/> 4. Título de Técnico/ FP grado medio <input type="checkbox"/> 5. Título de Técnico Superior/ FP grado superior <input type="checkbox"/> 6. E. universitarios 1º ciclo (Diplomatura-Grado) <input type="checkbox"/> 7. E. universitarios 2º ciclo (Licenciatura-Máster) <input type="checkbox"/> 8. E. universitarios 3º ciclo (Doctor) <input type="checkbox"/> 9. Título de Doctor <input type="checkbox"/> 10. Otra titulación (especificar) _____ <input type="checkbox"/>		<b>6.1 Porcentaje de la jornada laboral que abarca el curso</b> 1. Menos del 25% <input type="checkbox"/> 2. Entre el 25% al 50% <input type="checkbox"/> 3. Más del 50% <input type="checkbox"/>
<b>4. Lugar de trabajo (indicar PROVINCIA)</b> 1. Lugar del centro de trabajo <input type="text"/>		<b>7. Tamaño de la empresa del participante</b> 1. De 1 a 9 empleos <input type="checkbox"/> 2. De 10 a 49 empleos <input type="checkbox"/> 3. De 50 a 99 empleos <input type="checkbox"/> 4. De 100 a 250 empleos <input type="checkbox"/> 5. De más de 250 empleos <input type="checkbox"/>
<b>5. Categoría profesional</b> 1. Directivo/a <input type="checkbox"/> 2. Mando Intermedio <input type="checkbox"/> 3. Técnico/a <input type="checkbox"/> 4. Trabajador/a cualificado/a <input type="checkbox"/> 5. Trabajador/a de baja cualificación <input type="checkbox"/> 6. Otra categoría (especificar) _____ <input type="checkbox"/>		

**III. VALORACIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS**

Valore los siguientes aspectos del curso utilizando una escala de puntuación del 1 al 4. Marque con una X la puntuación correspondiente:

**1 Completamente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 De acuerdo, 4 Completamente de acuerdo**

	1	2	3	4
1. Organización del curso				
1.1 El curso ha estado bien organizado (información, cumplimiento fechas y de horarios, entrega material)				
1.2 El número de alumnos del grupo ha sido adecuado para el desarrollo del curso				

<b>2. Contenidos y metodología de impartición</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>				
2.1 Los contenidos del curso han respondido a mis necesidades formativas								
2.2 Ha habido una combinación adecuada de teoría y aplicación práctica								
<b>3. Duración y horario</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>				
3.1 La duración del curso ha sido suficiente según los objetivos y contenidos del mismo								
3.2 El horario ha favorecido la asistencia al curso								
<b>4. Formadores / Tutores</b>	<b>Formadores</b>				<b>Tutores</b>			
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
4.1 La forma de impartir o tutorizar el curso ha facilitado el aprendizaje								
4.2 Conocen los temas impartidos en profundidad								
<b>5. Medios didácticos (guías, manuales, fichas...)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>				
5.1 La documentación y materiales entregados son comprensibles y adecuados								
5.2 Los medios didácticos están actualizados								
<b>6. Instalaciones y medios técnicos (pizarra, pantalla, proyector, TV, vídeo, ordenador, programas, máquinas, herramientas...)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>				
6.1 El aula, el taller o las instalaciones han sido apropiadas para el desarrollo del curso								
6.2 Los medios técnicos han sido adecuados para desarrollar el contenido del curso (ordenadores, pizarra, proyector, TV, máquinas)								
<b>7. Sólo cuando el curso se ha realizado en la modalidad <u>a distancia, teleformación o mixta</u></b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>				
7.1 Las guías tutoriales y los materiales didácticos han permitido realizar fácilmente el curso (impresos, aplicaciones)								
7.2 Se ha contado con medios de apoyo suficientes (tutorías individualizadas, correo y listas de distribución, teleconferencia, biblioteca virtual, buscadores...)								
<b>8. Mecanismos para la evaluación del aprendizaje</b>								
8.1. Se ha dispuesto de pruebas de evaluación y autoevaluación que me permiten conocer el nivel de aprendizaje alcanzado	1. Sí		2. No					
8.2 El curso me permite obtener una acreditación donde se reconoce mi cualificación	1. Sí		2. No					
<b>9. Valoración general del curso</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>				
9.1 Puede contribuir a mi incorporación al mercado de trabajo								
9.2 Me ha permitido adquirir nuevas habilidades/capacidades que puedo aplicar al puesto de trabajo								
9.3 Ha mejorado mis posibilidades para cambiar de puesto de trabajo en la empresa o fuera de ella								
9.4 He ampliado conocimientos para progresar en mi carrera profesional								
9.5 Ha favorecido mi desarrollo personal								
<b>10. Grado de satisfacción general con el curso</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>				
<b>11. Si desea realizar cualquier sugerencia u observación, por favor, utilice el espacio reservado a continuación</b>								
<b>Fecha de cumplimentación del cuestionario</b>								

Muchas gracias por su colaboración

