

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA.  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS.

**“PROYECTO DE MEJORA DE LAS FUNCIONES,  
TAREAS Y PROCESOS DE LA SECRETARÍA DEL  
CENTRO DE FORMACIÓN, INNOVACIÓN Y  
RECURSOS EDUCATIVOS (CEFIRE) DE  
VALENCIA”**

---

TRABAJO FIN DE CARRERA

ALUMNA: M<sup>a</sup> ISABEL MONTERO SÁNCHEZ  
DIRECTORES: D<sup>ña</sup>. M<sup>a</sup> DEL ROSARIO DE MIGUEL MOLINA  
D. PABLO RODRÍGUEZ MARTÍNEZ

DIPLOMATURA DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.  
VALENCIA - ABRIL 2012



# ÍNDICE DE CONTENIDOS

## **CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN, OBJETO Y OBJETIVOS DEL TFC..... 11**

1.1 INTRODUCCIÓN.....	11
1.2 OBJETO DEL TFC. ....	12
1.2.1 EL CEFIRE DE VALENCIA. ....	12
1.2.1.1 MARCO DE REFERENCIA Y ESTRUCTURA. ....	12
1.2.1.2 OBJETIVOS Y FUNCIONES. ....	13
1.2.1.3 RECURSOS. ....	15
1.3 OBJETIVOS DEL TFC, METODOLOGÍA Y PLAN DE TRABAJO.....	18
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS RELACIONADAS CON EL TFC. .....	20

## **CAPÍTULO 2. LA FORMACIÓN DEL PROFESORADO EN ESPAÑA Y EN LA COMUNIDAD VALENCIANA. EL CEFIRE DE VALENCIA..... 22**

2.1 LA FORMACIÓN DEL PROFESORADO EN ESPAÑA.....	22
2.1.1 APROXIMACIÓN HISTÓRICA A LA FORMACIÓN DEL PROFESORADO EN ESPAÑA. ....	22
2.1.2 LA FORMACIÓN DEL PROFESORADO EN ESPAÑA EN LA ACTUALIDAD.....	28
2.2 LA FORMACIÓN DEL PROFESORADO EN LA COMUNIDAD VALENCIANA. ....	29
2.2.1 APROXIMACIÓN HISTÓRICA A LA FORMACIÓN DEL PROFESORADO EN LA COMUNIDAD VALENCIANA. ....	29

2.2.2 LA CONSELLERIA DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN Y EMPLEO. Y LA FORMACIÓN DEL PROFESORADO .....	32
2.3 LOS CENTROS DE FORMACIÓN, INNOVACIÓN Y RECURSOS EDUCATIVOS (CEFIRE). .....	34
<b>CAPÍTULO 3. LA SECRETARÍA DEL CEFIRE DE VALENCIA. SITUACIÓN ACTUAL. ....</b>	<b>35</b>
3.1 ENTORNO FÍSICO.....	35
3.1.1 EL EDIFICIO.....	35
3.1.2 LA BIBLIOTECA.....	39
3.1.3 LA SECRETARÍA.....	39
3.1.3.1 LOS FACTORES ERGONÓMICOS EN LA SECRETARÍA DEL CENTRO. ....	40
3.1.4 LA CONSERJERÍA.....	44
3.2 RECURSOS HUMANOS.....	44
3.2.1 RECURSOS HUMANOS. ASPECTOS TEÓRICOS. ....	44
3.2.2 LOS RECURSOS HUMANOS DEL CEFIRE DE VALENCIA. ....	47
3.2.2.1 EL PERSONAL DOCENTE: LAS ASESORÍAS DE FORMACIÓN... ..	48
3.2.2.2 EL PERSONAL NO DOCENTE DEL CEFIRE DE VALENCIA.....	51
3.3 TAREAS Y FUNCIONES.....	58
3.3.1 TAREAS QUE LLEVA A CABO EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE SECRETARÍA. ....	60
3.3.1.1 ATENCIÓN AL PÚBLICO. ....	60
3.3.1.2 EMISIÓN Y ENTREGA DE LAS CERTIFICACIONES DE LOS CURSOS.....	61
3.3.1.3 EXPEDICIÓN DE LOS CERTIFICADOS.....	62
3.3.1.4 GESTIÓN DE LOS CURSOS A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA GESFORM. ....	64

3.3.1.5 ARCHIVO Y CUSTODIA DE LAS HOJAS DE FIRMAS Y ACTAS DE LOS CURSOS.....	65
3.3.1.6 DIGITALIZACIÓN DE ARCHIVOS ADMINISTRATIVOS.....	66
3.3.1.7 REALIZACIÓN DE OFICIOS Y CARTAS.....	67
3.3.1.8 APOYO A LA DIRECCIÓN DEL CENTRO EN DISTINTAS TAREAS COMO LA GESTIÓN ECONÓMICA. ....	69
3.3.1.9 RESERVA DE AULAS PARA LA REALIZACIÓN DE LOS CURSOS. ....	71
3.3.1.10 PREPARACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LAS PANTALLAS DE TELEVISIÓN INFORMATIVAS.....	80
3.3.1.11 REGISTRO DE ENTRADA Y SALIDA.....	82

## **CAPÍTULO 4. ÁMBITOS DE MEJORA. DETECCIÓN DE ELEMENTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA. .... 85**

4.1 ÁMBITOS DE MEJORA.....	85
4.1.1 FUNCIONES Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS. ASPECTOS TEÓRICOS. ....	85
4.1.2 PROBLEMÁTICA ACTUAL EN EL CEFIRE DE VALENCIA.....	90
4.1.3 ANÁLISIS DAFO.....	98
4.2 DETECCIÓN DE ELEMENTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA.....	110
4.2.1 ANÁLISIS CAUSA-EFECTO. DIAGRAMA DE ISHIKAWA. ....	113

## **CAPÍTULO 5. PROPUESTAS DE MEJORA. VALORACIÓN ECONÓMICA..... 118**

5.1 PROPUESTAS DE MEJORA.....	120
5.1.1 MEJORA EN LA GESTIÓN DE ESPACIOS Y RECURSOS.....	121
5.1.2 MEJORA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.....	128
5.1.2.1 MEJORA EN LA SEÑALÉTICA.....	128

5.1.2.2 REMISIÓN DE CERTIFICADOS.....	130
5.1.2.3 INFORMACIÓN AL USUARIO.....	133
5.1.3 MEJORA EN LA REDISTRIBUCIÓN DE LAS TAREAS ENTRE SECRETARÍA Y CONSERJERÍA.....	133
5.1.4 MEJORA EN LAS CONDICIONES MEDIOAMBIENTALES DE LA SECRETARÍA DEL CEFIRE.....	135
5.1.5 OTRAS MEJORAS: EMPLEO DEL TIEMPO LIBERADO CON LAS MEJORAS ANTERIORES.....	140
5.1.5.1 DIGITALIZACIÓN DE ARCHIVOS.....	140
5.1.5.2 APOYO A LA DIRECCIÓN DEL CENTRO EN LA GESTIÓN ECONÓMICA.....	141
5.2 VALORACIÓN ECONÓMICA.....	142
<b>CAPÍTULO 6. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL ESTUDIO. CONCLUSIONES. ....</b>	<b>148</b>
6.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL ESTUDIO .....	148
6.1.1 CAMBIOS EN LA GESTIÓN DE LA RESERVA DE LAS AULAS: ESTUDIO DE SATISFACCIÓN. LA ENCUESTA: ASPECTOS TEÓRICOS..	149
6.1.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS.....	152
6.2 CONCLUSIONES FINALES.....	159
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>165</b>
<b>DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS CONSULTADOS ....</b>	<b>166</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>168</b>
<b>ANEXO 1 .....</b>	<b>169</b>
<b>ANEXO 2 .....</b>	<b>179</b>
<b>ANEXO 3 .....</b>	<b>191</b>



## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Plano de Secretaría/Conserjería del CEFIRE de Valencia. FUENTE: Elaboración propia.....	40
Ilustración 2. Organigrama del CEFIRE de Valencia. FUENTE: Elaboración propia (Noviembre 2011) .....	48
Ilustración 3. Captura de pantalla del formulario de alta de una factura de caja fija del CEFIRE de Valencia.Fuente: elaboración propia.....	71
Ilustración 4. Diapositiva informativa: Tabla de aulas. FUENTE: Elaboración por personal del CEFIRE.....	81
Ilustración 5. Diapositiva informativa: Temática del curso. FUENTE: Elaboración por personal del CEFIRE.....	82
Ilustración 6. Captura de pantalla realizada a fecha 13 de diciembre del registro de entrada del CEFIRE de Valencia. Fuente: elaboración propia .....	83
Ilustración 7. Captura de pantalla realizada a fecha 13 de diciembre del registro de entrada del CEFIRE de Valencia. Fuente: elaboración propia .....	84
Ilustración 8. Plano de Secretaría/Conserjería del CEFIRE de Valencia. Fuente: elaboración propia.....	92
Ilustración 9. Contador de llamadas telefónicas de la Centralita. Fuente: Elaboración propia... 95	
Ilustración 10. Diagrama de Ishikawa. Fuente: Wikipedia.....	114
Ilustración 11. Diagrama de Ishikawa sobre el funcionamiento de la Secretaría del CEFIRE. Fuente: elaboración propia. Realizado el día 13 de febrero de 2012.....	117
Ilustración 12. Captura de pantalla de la aplicación de reserva de aulas. Fuente: elaboración propia.....	123
Ilustración 13. Captura de pantalla de los informes generados en el CEFIRE de Valencia para la información de las aulas. Fuente: elaboración propia.....	124
Ilustración 14. Diagrama de Flujo de la gestión de aulas de la Secretaría del CEFIRE de Valencia. Fuente: Elaboración propia.....	127
Ilustración 15. Diagrama de emisión y entrega de certificaciones. Fuente: Elaboración propia.....	132
Ilustración 16. Plano de la Secretaría y de la Conserjería en la actualidad. Fuente: Elaboración propia.....	137
Ilustración 17. Plano de la distribución propuesta de la Secretaría y de la Conserjería. Fuente: Elaboración propia.....	138
Ilustración 18. Presupuesto reforma Secretaría. Fuente: elaboración por empresa especializada.....	145

Ilustración 19. Resultados de la pregunta núm. 1 del cuestionario. Fuente: Elaboración propia. .....	153
Ilustración 20. Resultados de la pregunta núm. 2 del cuestionario. Fuente: Elaboración propia. .....	153
Ilustración 21. Resultados de la pregunta núm. 3 del cuestionario. Fuente: Elaboración propia. .....	154
Ilustración 22. Resultados de la pregunta núm. 4 del cuestionario. Fuente: Elaboración propia. .....	155
Ilustración 23. Resultados de la pregunta núm. 5 del cuestionario. Fuente: Elaboración propia. .....	155
Ilustración 24. Resultados de la pregunta núm. 6 del cuestionario. Fuente: Elaboración propia. .....	156
Ilustración 25. Resultados de la pregunta núm. 7 del cuestionario. Fuente: Elaboración propia. .....	157
Ilustración 26. Comparativa de la gestión actual de las aulas con la gestión anterior. Fuente: Elaboración propia. ....	157

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cuadro con los recursos y características de cada aula del CEFIRE de Valencia. FUENTE: Elaboración por el personal administrativo del CEFIRE.....	38
Tabla 2. Recursos humanos. Personal no docente. FUENTE: Elaboración propia (Noviembre 2011). .....	52
Tabla 3. Plantilla de solicitud de aulas. FUENTE: Elaboración por el personal administrativo del CEFIRE .....	72
Tabla 4. Cuadro informativo de la reserva de aulas. FUENTE: Elaboración por el personal administrativo del CEFIRE. ....	80
Tabla 5. Matriz DAFO. Fuente: Elaboración propia.....	100
Tabla 6. Elementos susceptibles de mejora. Fuente: Elaboración propia. ....	113
Tabla 7. Tarifas actualizadas de Correos del año 2012. Fuente: elaboración propia.....	145
Tabla 8. Importe en euros del envío de certificados del mes de enero de 2012 en la Secretaría del CEFIRE de Valencia. Fuente: elaboración propia .....	145

# CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN, OBJETO Y OBJETIVOS DEL TFC.

## 1.1 INTRODUCCIÓN.

El presente trabajo responde a la realización del Prácticum, asignatura del tercer curso de la Diplomatura de Gestión y Administración Pública. En él vamos a realizar un análisis de la situación actual de la **Secretaría del Centro de Formación, Innovación y Recursos Educativos (CEFIRE) de Valencia**, con el objetivo de poner de relieve las anomalías en el funcionamiento de la misma, para posteriormente proponer las soluciones que se estimen adecuadas.

Para lograrlo, se lleva a cabo una aplicación práctica de los conocimientos, tanto teóricos como prácticos, adquiridos en las asignaturas cursadas en los citados estudios.

Realizaremos un estudio pormenorizado de las **funciones, tareas, y procesos** que se desarrollan en la Secretaría del CEFIRE, atendiendo a su estructura organizativa, la dotación de personal y los medios materiales para la realización de las mismas.

También queremos determinar y reajustar las tareas de la Conserjería del Centro y la centralita telefónica ya que, como se verá en el análisis, no están diferenciadas en muchos aspectos de las de Secretaría, produciéndose solapamientos e interferencias en el desarrollo normal del trabajo diario, que acaban repercutiendo de un modo negativo en su calidad.

Como hemos señalado, sólo después de realizado el citado estudio y análisis, así como el reajuste de tareas, propondremos una serie de mejoras que esperamos que redunden en beneficio del Centro y de la atención que se presta a los usuarios, que en el caso del CEFIRE de Valencia, lo forman el profesorado de primaria y secundaria de los centros públicos y concertados de la ciudad de Valencia.

## 1.2 OBJETO DEL TFC.

### 1.2.1 EL CEFIRE DE VALENCIA.

#### 1.2.1.1 MARCO DE REFERENCIA Y ESTRUCTURA.

El *Decreto 231/1997, de 2 de septiembre, del Gobierno Valenciano, por el que se regula la creación, estructura y funcionamiento de los Centros de Formación, Innovación y Recursos Educativos de la Comunidad Valenciana* es el marco de referencia legal del CEFIRE de Valencia y en el que se regula la estructura básica de estos centros. En este sentido, el art. 6 dice que los Centros de Formación, Innovación y Recursos Educativos estarán integrados por **asesores de formación y funcionarios de administración y servicios**.

La plantilla de los asesores de formación será aprobada por la Conselleria de Educación, mientras que los puestos del personal administrativo y de servicios serán aprobados por la Conselleria de Hacienda, a propuesta de aquella. Dicho personal administrativo se regirá por la normativa general aplicable a los funcionarios de la administración pública valenciana.

La actuación del Servicio de Formación del Profesorado y de la red de CEFIRE (y, por tanto, del CEFIRE de Valencia) se desarrolla en el marco de un Plan Anual de Actuación, compuesto por el Plan Anual de Formación (PAF), el Plan Anual de Asesoramiento, el Plan Anual de Incorporación de Recursos y el Plan Anual de Convocatorias y Convenios.

El Plan Anual de Formación se recoge en el Sistema de Gestión de Formación, GESFORM, una aplicación informática corporativa que permite gestionar las tareas administrativas relacionadas con estas actuaciones.

Para alcanzar sus objetivos, el Servicio de Formación del Profesorado y la red de los CEFIRE llevan a cabo un amplio conjunto de iniciativas. Las principales son las acciones formativas cuya convocatoria, reconocimiento, certificación y registro están reguladas por la *Orden de 9 de junio de 1994 de la Conselleria de Educación y Ciencia*.

Estas acciones formativas responden a la siguiente tipología:

- **Cursos** (a los que se asimilan las **jornadas**, se estructuran alrededor de contenidos científicos, técnicos, culturales o pedagógicos, a partir de las aportaciones de especialistas, diseñados por la institución que los convoca, teniendo en cuenta las necesidades y demandas de los destinatarios).
- **Seminarios** (estudio en profundidad de determinados temas educativos a partir del intercambio de experiencias, la reflexión y el debate entre sus integrantes) y **Grupos de Trabajo** (constituidos para el análisis y la elaboración conjunta de proyectos o materiales curriculares, su experimentación o la investigación centrada en los diversos fenómenos educativos; definidos por su autonomía, sus componentes se han reunido alrededor de un proyecto diseñado por ellos mismos).
- **Proyectos de Formación** en Centros, tanto públicos como privados concertados o de titularidad municipal (en los proyectos de formación en centros, el centro educativo es el núcleo formativo básico y el profesorado del centro colabora como un equipo educativo comprometido en una tarea común).

#### 1.2.1.2 OBJETIVOS Y FUNCIONES.

Los **objetivos** del CEFIRE se concretan en el art. 1.2 del DECRETO 231/1997 donde se afirma que su finalidad es:

- *Favorecer la formación del docente como profesional exigida por el actual sistema educativo en sus aspectos fundamentales referentes a la formación personalizada, la participación y colaboración de los padres y tutores.*
- *La atención a la diversidad, el desarrollo de capacidades, el fomento de hábitos educativos e instructivos, la actividad investigadora, la orientación educativa, la metodología activa, la evaluación de los procesos de enseñanza-aprendizaje, la relación con el entorno, la formación en el respeto y defensa del medio ambiente y la educación en valores.*

El CEFIRE de Valencia comparte las **funciones generales** con los Centros de Formación, Innovación y Recursos Educativos, que vienen señaladas por el art. 9 del citado Decreto y que son las siguientes:

- *Organizar, realizar el seguimiento y evaluar el desarrollo de las acciones formativas, de acuerdo con su ámbito de gestión, dentro del Plan Anual de Formación.*
- *Atender y canalizar las propuestas de formación que se planteen, bien por los centros docentes, bien por los grupos de trabajo o seminarios que desarrollan su actividad en su ámbito de influencia.*
- *Fomentar el trabajo en equipo y el intercambio de experiencias que facilite la participación del profesorado en su propia formación docente.*
- *Realizar el seguimiento de las actividades de formación del profesorado que, en su ámbito territorial, realicen las entidades colaboradoras tanto públicas como privadas, de acuerdo con la normativa vigente.*
- *Contribuir a la formación del profesorado en el conocimiento y uso de los dos idiomas oficiales de la Comunidad Valenciana, en el ámbito territorial del centro de formación, innovación y recursos educativos, siguiendo las directrices de la Conselleria de Educación, Formación y Empleo.*
- *Coordinar la difusión de las experiencias de innovación educativa aprovechando los recursos didácticos facilitados por la Conselleria, los centros docentes y el profesorado, en el ámbito de su zona de influencia.*
- *Poner a disposición de los centros educativos y del profesorado los fondos documentales y bibliográficos y los medios audiovisuales así como toda la documentación y los materiales que faciliten el desarrollo curricular en los centros docentes.*
- *Informar a los centros docentes de los últimos avances en nuevas tecnologías aplicadas a la educación como centro de recursos, de formación y de experiencias en este campo.*
- *Facilitar a los centros educativos la realización de actividades teórico-prácticas en el ámbito de la educación ambiental a través de las instalaciones y recursos de que dispone la Conselleria de Educación, Formación y Empleo.*
- *Informar al profesorado de las distintas opciones y ofertas de formación tanto en el ámbito de la Comunidad Valenciana, como en el resto del Estado y de la Unión Europea.*
- *Difundir experiencias de formación e innovación facilitadas por las empresas, institutos tecnológicos y entidades colaboradoras de su ámbito de gestión.*
- *Facilitar información sobre los cambios legislativos que afectan a la formación del profesorado y al uso de recursos educativos.*

En cualquier caso, el Decreto 231, deja la puerta abierta para que la Conselleria pueda establecer funciones específicas para alguno de ellos, al margen de las que acabamos de relacionar.

#### 1.2.1.3 RECURSOS.

El CEFIRE de Valencia cuenta desde el mes de abril de 2006 con una nueva sede en el antiguo Colegio Público Carolina Álvarez situado en la calle Paco Pierra nº 20 de Valencia (espacio que comparte con la escuela de Formación de Personas Adultas "Font de Sant Lluís").

En esta nueva sede dispone de un total de dieciséis aulas (tres de ellas de informática), equipadas para una media de treinta personas, y de dos pequeñas salas para reuniones o trabajo en grupo. El aula más grande puede albergar un máximo de setenta y cuatro personas.

**La Biblioteca/Centro de Documentación** cuenta con espacio suficiente para sus fondos y con una zona de consulta que acoge en ocasiones actividades formativas. Las zonas de tránsito, con paneles informativos sobre diferentes temas, se dedican a menudo también a exposiciones. El edificio está rodeado por un extenso patio, que permite la realización de eventuales actividades al aire libre, aunque su uso habitual es como aparcamiento para los vehículos del profesorado que asiste a las actividades formativas.

Los ordenadores instalados en las **tres aulas de informática** se ajustan a las necesidades de las actividades formativas. Se avanza hacia la generalización del uso de software libre. Se dispone de ordenadores en red para el trabajo del personal del CEFIRE. Diferentes aplicaciones informáticas, entre ellas GESFORM, dan soporte a las tareas de gestión.

El CEFIRE de Valencia cuenta con una creciente dotación de ordenadores portátiles y proyectores, de un adecuado equipamiento audiovisual y musical, de impresoras,

fotocopiadoras y copiadoras de CD y DVD, de numerosos recursos didácticos manipulables (de aplicación principalmente en el área de Matemáticas), de un laboratorio de Ciencias Naturales, Física y Química cuya renovación se ha solicitado, así como de los suministros informáticos y de papelería necesarios. Se dispone, a su vez, de 2 pizarras digitales fijas y una portátil.

Los fondos documentales de la Biblioteca/Centro de Documentación (23.780 materiales diversos catalogados, de los cuales 18.842 son libros y folletos, 799 publicaciones periódicas, 2.719 materiales audiovisuales, 641 documentos sonoros, 22 juegos y 757 recursos electrónicos) cubren todas las áreas temáticas de interés pedagógico.

Anualmente, la Conselleria de Educación, Formación y Empleo consagra una parte de su presupuesto al funcionamiento, actividades y recursos de los Centros de Formación, Innovación y Recursos Educativos de la Comunitat Valenciana. Asimismo, la Conselleria de Hacienda y Administración Pública dedica a la formación del profesorado parte de los fondos que destina anualmente a formación del personal al servicio de las Administraciones Públicas.

A cada Asesoría de formación del CEFIRE de Valencia corresponde gestionar estos fondos, que se utilizan principalmente en cursos y jornadas, aunque este tipo de formación puede asimismo realizarse en colaboración con entidades que disponen de fondos propios o con entidades sin ánimo de lucro. Los seminarios y grupos de trabajo no reciben apoyo económico.

La gestión económica de la formación en centros viene establecida por el Servicio de Formación del Profesorado, mientras que a gestión económica de los fondos dedicados a formación en colaboración con las Universidades, las diferentes ayudas individuales, ayudas a proyectos y premios o ayudas a entidades sin ánimo de lucro, no compete a las Asesorías de Formación de los CEFIRE.

La plantilla del CEFIRE de Valencia incluye un Director, Asesores/as de formación, personal de Biblioteca, Secretaría y Conserjería y personal de mantenimiento y limpieza. Los asesores/as de formación de este CEFIRE cubren todos los niveles,

especialidades y ámbitos de actuación. La trayectoria de formación del CEFIRE de Valencia en los últimos años es un recurso en sí misma.

La colaboración entre los integrantes del CEFIRE de Valencia se produce a menudo espontáneamente, por afinidades personales o de objetivos profesionales. Las reuniones de todo el equipo, con periodicidad semanal, ofrecen oportunidades para el intercambio de información relevante y la reflexión conjunta. Sesiones en equipos más reducidos se centran en temas de interés común. En la red de los CEFIRE, los/as asesores/as de cada ámbito deben reunirse en marzo, septiembre, octubre o noviembre y diciembre para coordinar sus acciones. Esta coordinación se hace presencialmente o con el recurso a los espacios compartidos en una plataforma, denominada MOODLE, de formación a distancia y trabajo colaborativo.

Desde el CEFIRE de Valencia se mantienen relaciones con diversas personas, grupos e instituciones que son fuente de recursos a menudo esenciales: docentes y centros educativos, organismos de diferentes Administraciones (especialmente de la Administración educativa autonómica, territorial y local), otras instituciones relacionadas con la educación (universidades, obras sociales de entidades financieras, centros culturales, museos, editoriales) y asociaciones (sociedades de diferentes disciplinas, organizaciones no gubernamentales), constituyen sólo una tipología básica. La Inspección Educativa es compañera en la tarea de apoyar a los centros y al profesorado en su labor docente.

Como complemento a las relaciones personales, las tecnologías de la información y la comunicación se han convertido en un importante recurso para la comunicación con estas personas, grupos e instituciones. El CEFIRE de Valencia, como el resto de los CEFIRE de la red, dispone de una **Web propia** desde la que ofrece información sobre sus asesorías, acciones formativas, recursos y otros temas de interés.

Se utiliza de manera habitual el **correo electrónico** para la comunicación con los centros educativos y los docentes. Son también recursos para la labor de los/as asesores/as de formación diferentes herramientas y entornos digitales ofrecidos desde la

Conselleria de Educación, Formación y Empleo, principalmente el catálogo documental LLUERNA, las plataformas MOODLE y GRECVAl y los portales LLIUREX y ESCOLA LLIUREX. Se pueden incluir asimismo entre los recursos, todos aquellos a los que se puede acceder a través de Internet (de modo abierto o por haber suscrito las correspondientes licencias).

### **1.3 OBJETIVOS DEL TFC, METODOLOGÍA Y PLAN DE TRABAJO.**

La Secretaría del CEFIRE, en la que trabajo actualmente, está formada por una plantilla de dos administrativas que realizamos distintas tareas, entre las que destacan las siguientes:

- Atención al público.
- Emisión y entrega de las certificaciones de los cursos.
- Realización de oficios y cartas.
- Archivo y custodia de las hojas de firmas y actas de los cursos.
- Apoyo a la dirección del centro en distintas tareas como la gestión económica que se realiza a través de caja fija.
- Reserva de aulas para la realización de los cursos.

Hay que señalar que la Secretaría soporta una elevada carga de trabajo ya que recibe diariamente una gran cantidad de usuarios que, al mismo tiempo que acuden al CEFIRE a realizar actividades, se informan en la Secretaría, realizan gestiones relacionadas con la formación y recogen documentación para sus respectivos centros.

También se ha registrado en los últimos años un gran aumento en las consultas a través del teléfono o realizadas a través del correo electrónico. Diariamente desde la Secretaría se da respuesta a un número considerable de cuestiones realizadas a través de estos medios.

Ante esta situación, el objetivo de este trabajo está centrado en la optimización de todos los procesos y las tareas que se realizan en Secretaría, que se consideren susceptibles de

mejora una vez sometidos a un análisis previo; haciendo especial hincapié en la gestión de las reservas de las aulas debido a que es el cometido que más dedicación requiere y en el que, a priori, se observan más deficiencias.

El análisis que queremos llevar a cabo en este trabajo consistirá en el estudio pormenorizado de las funciones, tareas, y procesos que se desarrollan en la Secretaría del CEFIRE de Valencia, atendiendo a su estructura organizativa, la dotación de personal y los medios materiales para la realización de las mismas.

Dentro de este análisis, también queremos determinar y reajustar las tareas de la Conserjería del centro y de la centralita de teléfonos, ya que como se verá en el análisis consideramos que no están diferenciadas en muchos aspectos de las de Secretaría, produciéndose interferencias en el desarrollo normal del trabajo diario, repercutiendo de un modo negativo en el funcionamiento del Centro.

Después de realizado el citado estudio y análisis así como el reajuste de tareas, pretendemos proponer una serie de mejoras que redundarán en beneficio del Centro y de lo que es más importante, la atención al usuario que, en el caso del CEFIRE de Valencia, lo forman el profesorado de primaria y secundaria de los centros públicos y concertados de la ciudad de Valencia.

Para finalizar con este apartado, quiero destacar que la vocación de este TFC es poder llevar a la práctica las propuestas que en él se materialicen. En este sentido, el hecho de que realice mis funciones como administrativa en la Secretaría puede facilitar este propósito, bien aplicando directamente las propuestas que pudieran estar dentro de mi margen de actuación, o bien consensuando con la dirección del Centro las que pudieran exceder dichos límites.

#### 1.4 JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS RELACIONADAS CON EL TFC.

Aunque resulta difícil delimitar “a priori” cuáles son las asignaturas cursadas en la Diplomatura de Gestión y Administración Pública que pueden tener una influencia directa en la ejecución de este TFC, hay unas cuantas que es necesario destacar, bien por estar relacionadas con el contenido mismo o bien con las herramientas que serán necesarias para poder llevarlo a cabo.

En el primer grupo, es decir, en el de las asignaturas que están relacionadas con el contenido del trabajo, consideramos que van a resultar fundamentales los conocimientos adquiridos en las asignaturas de **Derecho Constitucional I y II** y en **Estructuras Políticas/Formas Políticas** y **Derecho Administrativo I y II** especialmente para poder describir el objeto del trabajo y su marco de referencia. Estas asignaturas proporcionan una visión de conjunto de nuestro estado de las autonomías, que puede facilitar la tarea de englobar al CEFIRE en su marco institucional y legal correspondiente.

Las asignaturas de **Gestión Administrativa I, II y III** son también importantes para la realización del TFC. En ellas no sólo abordamos los elementos básicos de las estructuras administrativas, sino que también adquirimos conocimientos de diseño de proyectos mediante las prácticas realizadas. Estos conocimientos y el enfoque práctico con el que los adquirimos pueden ser de gran ayuda para la realización, no sólo de este trabajo, sino también de cualquier otro proyecto profesional o académico que pueda abordar en un futuro.

Por su parte, estimamos que las asignaturas de **Gestión Económica y Financiera I, II y III** resultan de gran interés, especialmente a la hora de determinar el coste de la propuesta de mejora.

Además de las asignaturas ya citadas, podemos destacar la optativa de **Gestión de Instituciones Educativas**, que sin duda también es importante ya que, si bien el CEFIRE de Valencia no es propiamente un centro educativo, son los centros educativos y su profesorado los usuarios de la Secretaría del CEFIRE, por lo que conocer su funcionamiento a través de esta asignatura sin duda aporta conocimientos de gran utilidad para el desarrollo de este trabajo.

El contenido de la asignatura de **Gestión de la Calidad** ayudará a realizar tanto el análisis de la situación de partida, como la búsqueda de las soluciones que entendemos que deben de acompañar a la propuesta de mejora. Tal como vimos en dicha asignatura, la búsqueda de unos estándares elevados de calidad para poder prestar un servicio público más eficaz y eficiente, debe ser uno de los puntos de referencia de cualquier cambio que se intente llevar a cabo en las administraciones públicas y es, por lo tanto, uno de los parámetros a tener en cuenta en este TFC.

Para finalizar, tal como hemos señalado anteriormente, hay asignaturas que tienen una relación con este TFC, no tanto por su relación con el contenido del mismo sino por su carácter instrumental. Entre ellas hay que destacar la de **Información y Documentación Administrativa/Informática Básica**. Esta asignatura permitió que nos familiarizásemos con el manejo de las herramientas ofimáticas y los documentos electrónicos, así como las nuevas tecnologías que van a ser empleadas en su elaboración.

# **CAPÍTULO 2. LA FORMACIÓN DEL PROFESORADO EN ESPAÑA Y EN LA COMUNIDAD VALENCIANA. EL CEFIRE DE VALENCIA.**

## **2.1 LA FORMACIÓN DEL PROFESORADO EN ESPAÑA.**

### **2.1.1 APROXIMACIÓN HISTÓRICA A LA FORMACIÓN DEL PROFESORADO EN ESPAÑA.**

Con la intención de conocer mejor el objeto de este TFC considero oportuno trazar un breve recorrido histórico para saber cómo se ha planteado la formación de los profesores en nuestra historia reciente.

El objetivo de este epígrafe y de los siguientes no es otro que el facilitar la comprensión de la normativa y la estructura actual, mediante la observación de la evolución normativa que ha tenido este tipo de enseñanza en los últimos años. Y todo ello, tanto para el conjunto del territorio nacional como en nuestra comunidad autónoma.

La formación del profesorado cuenta con una larga tradición en España. Comienza con los Centros de Colaboración Pedagógica, reformulados en distintos momentos (Real Decreto de 2 de diciembre de 1932, Orden Ministerial de 22 de octubre de 1957...) y existentes hasta 1983. Se definían como instrumentos básicos para el perfeccionamiento del profesorado de Primaria y tienen “carácter contextual geográfico (maestros de la misma localidad) y vertical (gestionados por el inspector de zona)”<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> UNIVERSIDAD DE MURCIA. MARTINEZ VALCÁRCEL, N. Reformas escolares, instituciones y grupos de renovación pedagógica. [En línea] Disponible en web: <<http://www.um.es/docencia/nicolas/menu/publicaciones/propias/docs/gruposrev/GRUPOSPU2.pdf>> [Consulta: 26 de octubre de 2011]

También fueron importantes un conjunto de actuaciones libres del profesorado como los Movimientos de Renovación Pedagógica, Escuelas de verano, u otras iniciativas de distintas asociaciones, que surgen en la década de los 50 y florecen en la de los 70. Estos movimientos plantearon reivindicaciones de transformación social a través de la educación y la formación del profesorado. Compartían en general un paradigma de la formación orientada a la indagación, la práctica reflexiva y la perspectiva crítica de la profesión docente, con actividades de trabajo grupal para alcanzar sus objetivos (Martínez Valcárcel).

El Decreto 1678/1969, de 24 de julio, contempló la creación de un Instituto de Ciencias de la Educación en cada Universidad. Poco después, la Ley 14/1970, de 4 de agosto, General de Educación y Financiamiento de la Reforma Educativa (LGE) vinculó la formación del profesorado a las Universidades: por un lado integró las Escuelas Normales en la Universidad y por otro encargó a los Institutos de Ciencias de la Educación, con sus Centros experimentales (Decreto 2481/1970, de 22 de agosto) y más tarde Centros piloto (Decreto 2343/1975, de 23 de agosto) adjuntos, la formación docente, tanto inicial como de perfeccionamiento.

La Orden de 14 de julio de 1971 clasificó las actividades docentes de los Institutos de Ciencias de la Educación en cursos para la obtención de Certificados de Aptitud Pedagógica, cursos de perfeccionamiento del profesorado en ejercicio (en régimen de autorización expresa para cada curso de perfeccionamiento) y actividades complementarias de difusión de la Reforma Educativa.

La Orden de 28 de febrero de 1975 anuló la autorización expresa para cada curso de perfeccionamiento y estableció que los Institutos de Ciencias de la Educación debían

adecuar su programa de actuación a un Plan Nacional de Perfeccionamiento del Profesorado aprobado anualmente.

En 1983, por Orden de 3 de agosto, se suprimieron los Centros de Colaboración Pedagógica y se constituyeron los Círculos de estudio e intercambio para la Renovación Educativa (CEIRE). Se trataba de “un primer intento de aunar las necesidades emanadas de la administración y las inquietudes del profesorado, en una etapa de gran actividad de los movimientos de renovación pedagógica” (Martínez Valcárcel). Se constituyeron como agrupación de circunscripción territorial de Profesores de Preescolar, Educación General Básica, Educación Permanente de Adultos y Educación Especial para el perfeccionamiento, intercambio de experiencias y actualización del ejercicio de su función docente, pudiendo estructurarse libremente tanto en su organización como en su funcionamiento.

En 1984, el Ministerio de Educación y Ciencia, mediante el Real Decreto 2112/1984, de 14 de noviembre, creó los primeros Centros de Profesores (CEP), derogó la Orden que regulaba los Planes Nacionales de Perfeccionamiento del Profesorado e integró en los CEP al profesorado agrupado en los CEIRES. La intención de los CEP fue conciliar las dos vías de perfeccionamiento de los docentes (iniciativas autónomas del profesorado y programas institucionales no siempre sensibles a estas inquietudes), así como impulsar las Reformas Generales del Sistema Educativo. Este Real Decreto preveía además que las funciones de los CEP se enriquezcan mediante la colaboración con las Universidades.

Se definieron los Centros de Profesores como instrumentos preferentes para el perfeccionamiento del profesorado y el fomento de su profesionalidad, así como para el desarrollo de actividades de renovación pedagógica y difusión de experiencias educativas, todo ello orientado a la mejora de la calidad de la enseñanza.

Sus funciones, además de otras que pudieran encomendárseles, eran las de ejecutar los planes de perfeccionamiento del profesorado aprobados por la Administración educativa, realizar actividades de participación, discusión y difusión de las reformas educativas propuestas por la Administración, desarrollar las iniciativas de perfeccionamiento y actualización propuestas por el profesorado adscrito al Centro, promover la equilibrada adecuación de los contenidos de los planes y programas de estudios a las particularidades del medio y promover el desarrollo de investigaciones aplicadas dirigidas al mejor conocimiento de la realidad educativa y de los recursos pedagógicos y didácticos disponibles.

La Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo (LOGSE), actualmente derogada, en su Título IV, Artículos 55 y 56, se detenía específicamente en la cualificación y formación del profesorado y en la innovación e investigación educativa. La Ley consideraba la formación permanente del profesorado como un derecho y una obligación del profesor. Establecía también que las Administraciones educativas planificarán las actividades necesarias de formación y favorecieran la participación del profesorado en estos programas. Asimismo, encomendaban a estas Administraciones fomentar la creación de Centros para la formación permanente del profesorado.

Las Administraciones educativas fomentaron además la autonomía pedagógica y organizativa de los centros, el trabajo en equipo de los profesores, la investigación educativa y la elaboración de proyectos que incluían innovaciones curriculares, metodológicas, tecnológicas, didácticas y de organización de los centros docentes.

De conformidad con la LOGSE, el Real Decreto 294/1992, de 27 de marzo, en el ámbito territorial de gestión del Ministerio de Educación y Ciencia, se derogó la normativa de 1983 para los Centros de Profesores y planteó para ellos un nuevo enfoque. Para dar un nuevo impulso a los programas de formación permanente del profesorado, se aconsejó reforzar la participación del profesorado en la toma de

decisiones que afectan a su propia formación permanente, así como establecer una eficaz descentralización, conjugando en la planificación de la formación tanto los intereses e iniciativas del propio profesorado como las necesidades del sistema educativo.

Se definieron los Centros de Profesores (CEP) como instrumentos preferentes para la formación permanente del personal docente de las enseñanzas de régimen general y especial, excepto el de la educación universitaria, sin perjuicio de la participación en estos procesos de las Universidades, las empresas y otros centros especializados, encargados de fomentar la profesionalidad del profesorado, de desarrollar actividades de formación pedagógica y de difundir experiencias educativas, todo ello orientado a la mejora de la calidad de la enseñanza.

Los Centros de Profesores tenían la función de promover la adecuación de los contenidos de los planes y programas generales y provinciales a las particularidades de su entorno, así como canalizar y elevar las propuestas del profesorado respecto a su formación, llevar a cabo acciones en los centros docentes que dieron lugar a una mayor participación en las actividades promovidas, motivaron la innovación en el aula y posibilitaron la interrelación del profesorado, recoger las iniciativas de actualización, formación e innovación propuestas por los centros docentes, promover el desarrollo, la difusión y el intercambio de experiencias e investigaciones educativas aplicadas, ofrecer servicios técnicos de apoyo y recursos pedagógicos a los profesores y a los centros docentes y favorecer las experiencias en el campo de la organización escolar e investigación educativa, comunes a varios centros, así como promover su coordinación.

En el ámbito de gestión del Ministerio de Educación y Ciencia existían pues Centros de Profesores, pero también Centros de Recursos que apoyaban la tarea docente en zonas rurales. Por el Real Decreto 1693/1995, de 20 de octubre, se decidió crear una única red de Centros de Profesores y de Recursos (CPR).

Esta CPR se definieron como instituciones preferentes para la formación permanente del profesorado que deben promover el encuentro profesional de los docentes en un marco de participación y colaboración en el ejercicio de lo que establecía como sus competencias: planificar y desarrollar la formación permanente del profesorado, apoyar el desarrollo del currículo en los centros educativos, promover la investigación y la innovación educativas y la difusión y el intercambio de experiencias pedagógicas y didácticas, informar y asesorar a los centros docentes y al profesorado sobre la utilización de materiales didácticos y curriculares y participar en actividades de dinamización social y cultural en colaboración con los centros docentes.

La Ley Orgánica 10/2002, de 23 de diciembre, de Calidad de la Educación (LOCE) se propuso elevar la consideración social del profesorado. En el Título IV, dedicado a la función docente, se sentaron las bases para la formación inicial y permanente, así como la valoración del desempeño de la función docente y las medidas de apoyo que requiere dicho desempeño. Puso en manos de las Administraciones educativas la actualización y la mejora continua de la cualificación profesional de los profesores y la adecuación de sus conocimientos y métodos a la evolución de la ciencia y de las didácticas específicas. Marcó algunas líneas prioritarias: organización y dirección de los centros, coordinación didáctica, orientación y tutoría, necesidades educativas especiales asociadas a la discapacidad. Estableció la colaboración entre el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y las Comunidades Autónomas mediante los convenios que, a estos efectos, se suscribían y animó a éstas a regular procedimientos que permitan la participación del profesorado de los centros sostenidos con fondos públicos en los planes de formación, así como en los programas de investigación e innovación, recordando que el claustro de profesores tiene entre sus atribuciones la promoción de iniciativas en el ámbito de la experimentación y de la investigación pedagógica y en la formación del profesorado del centro.

### 2.1.2 LA FORMACIÓN DEL PROFESORADO EN ESPAÑA EN LA ACTUALIDAD.

La Ley Orgánica 2/2006 de 3 de mayo, de Educación (LOE), actualmente en vigor, establece en su Preámbulo que el desarrollo profesional exige un compromiso por parte de las Administraciones educativas por la formación continua del profesorado ligada a la práctica educativa y recalca en su Artículo 2.2 que los poderes públicos prestarán una atención prioritaria al conjunto de factores que favorecen la calidad de la enseñanza y, en especial, la cualificación y formación del profesorado, su trabajo en equipo, la dotación de recursos educativos, la investigación, la experimentación y la renovación educativa, el fomento de la lectura y el uso de bibliotecas, la autonomía pedagógica, organizativa y de gestión, la función directiva, la orientación educativa y profesional, la inspección educativa y la evaluación.

En su Artículo 102 declara esta formación permanente un derecho y una obligación para todo el profesorado y una responsabilidad de las Administraciones educativas (las de cada Comunidad Autónoma en colaboración en determinados aspectos con el Ministerio de Educación y Ciencia) y de los propios centros (en su Artículo 129 coloca entre las competencias del claustro la promoción de iniciativas en el ámbito de la experimentación y de la investigación pedagógica y en la formación del profesorado del centro). Este mismo Artículo 102 concreta que los programas de formación permanente deberán contemplar la adecuación de los conocimientos y métodos a la evolución de las ciencias y de las didácticas específicas, así como todos aquellos aspectos de coordinación, orientación, tutoría, atención educativa a la diversidad y organización encaminados a mejorar la calidad de la enseñanza y el funcionamiento de los centros.

Asimismo, deberán incluir formación específica en materia de igualdad en los términos establecidos en el artículo siete de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. Las Administraciones educativas promoverán la utilización de las tecnologías de la información y la

comunicación y la formación en lenguas extranjeras de todo el profesorado, y fomentarán programas de investigación e innovación.

En cuanto al reconocimiento, apoyo y valoración del profesorado, según el Artículo 105, se favorecerá la especial dedicación al centro y a la implantación de planes que supongan innovación educativa por medio de los incentivos económicos y profesionales correspondientes. Según el Artículo 106, a fin de mejorar la calidad de la enseñanza y el trabajo de los profesores, las Administraciones educativas elaborarán planes para la evaluación de la función docente, con la participación del profesorado. Se fomentará la evaluación voluntaria del profesorado y se dispondrán los procedimientos adecuados para que los resultados de esta valoración sean tenidos en cuenta en los concursos de traslados y en la carrera docente, junto con las actividades de formación, investigación e innovación.

## **2.2 LA FORMACIÓN DEL PROFESORADO EN LA COMUNIDAD VALENCIANA.**

### **2.2.1 APROXIMACIÓN HISTÓRICA A LA FORMACIÓN DEL PROFESORADO EN LA COMUNIDAD VALENCIANA.**

La Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, aprueba el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana (DOGV nº 74, de 15 de julio de 1982). En su Artículo 35 declaró que es competencia plena de la Generalidad Valenciana la regulación y administración de la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades (sin perjuicio de lo dispuesto en los Artículos 27 y 149.1.30 de la Constitución Española y en las correspondientes Leyes Orgánicas que los desarrollen).

La modificación del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana (DOGV nº 5238, de 11 de abril de 2006), aprobada por la Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, se expresó en idénticos términos en su Artículo 53. El Real Decreto 2093/1983, de 28 de

julio, marcó el traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Comunidad Valenciana en materia de Educación.

Entre las funciones y servicios en materia de educación transferidos desde la Administración del Estado a la Comunidad Valenciana por el Real Decreto 2093/1983, de 28 de julio, se encuentra la realización de programas de perfeccionamiento del profesorado. Se aclara que el Ministerio de Educación y Ciencia y la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte de la Generalitat Valenciana establecerán las relaciones de cooperación precisas para la mejor coordinación de los programas nacionales de perfeccionamiento del profesorado y de investigación educativa con los programas propios de la Comunidad Autónoma.

Los primeros Centros de Profesores fueron regulados en la Comunidad Valenciana por el Decreto 12/1985, de 14 de febrero, del Consell de la Generalidad Valenciana. En él se definieron los Centros de Profesores como instrumentos educativos con carácter comarcal o de zona, que tienen como objetivos primordiales el perfeccionamiento del profesorado en ejercicio, la dinamización pedagógica de los centros de enseñanza y, en general, la renovación pedagógica de todo el sistema educativo.

Sus funciones, además de otras que puedan encomendárseles, eran las de acoger y dar soporte material a las actividades de los colectivos de profesores que trabajaban en la renovación pedagógica, facilitar un servicio de documentación y difusión de materiales didácticos y pedagógicos, promover la participación del profesorado en seminarios, grupos de trabajo u otras actividades de perfeccionamiento, estimular la adecuación de los programas educativos al medio natural y social de cada Centro de Profesores, atender a la recuperación del valenciano en la escuela, ejecutar los planes de perfeccionamiento del profesorado que la Administración les atribuya, promover y realizar actividades en el campo de la innovación, investigación y experimentación educativa, preferentemente de carácter aplicado y respondiendo a las necesidades del entorno sociocultural, colaborar con la Administración en el estudio de las necesidades

pedagógicas de los profesores y centros educativos de su zona o comarca y en la búsqueda de soluciones y cualquier otra que la Administración les encomiende.

Se confió al equipo de asesoramiento técnico-pedagógico la tarea de procurar un asesoramiento de calidad a los profesores, dar soporte y coordinar proyectos experimentales de la Administración, promover la dinamización pedagógica de los centros educativos y colaborar en el estudio de las necesidades pedagógicas de los profesores y centros educativos así como en la programación de actividades destinadas a satisfacerlas. Se hizo hincapié en la prioridad de canalizar el trabajo a través de movimientos de renovación pedagógica, seminarios o grupos de trabajo.

La entrada en vigor de la LOGSE hizo necesario dar un nuevo impulso a los programas de formación permanente del profesorado y adecuar la estructura y funcionamiento de los Centros de Profesores al proceso de reforma educativa. Por ello, el Decreto 42/1993, de 22 de marzo, del Gobierno Valenciano, reguló la creación, estructura y funcionamiento de los Centros de Profesores de la Comunidad Valenciana. Se definieron los Centros de Profesores como las instituciones formativas específicas para el desarrollo de la formación permanente del profesorado de las enseñanzas no universitarias de régimen general y especial reguladas por la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, sin perjuicio de la participación en esta formación de los propios centros docentes, universidades, empresas y otros centros especializados.

Entre otras que puedan encomendárseles, los Centros de Profesores tenían las funciones de elaborar, ejecutar y evaluar los planes anuales de formación permanente del profesorado, facilitar la elaboración en los centros de los proyectos educativos, los proyectos curriculares de las diferentes etapas, el proyecto de normalización lingüística y el diseño de educación bilingüe, facilitar un servicio de documentación y difusión de materiales adecuados al desarrollo curricular, promover, realizar y difundir actividades de innovación, experimentación e investigación educativa de carácter aplicado,

promover la participación del profesorado en seminarios, equipos de trabajo y otras actividades de perfeccionamiento, e impulsar la realización y coordinación de experiencias de innovación e investigación educativa comunes a varios centros. Se confió al equipo técnico-pedagógico la tarea de colaborar en la elaboración de los Planes Anuales de Formación del Profesorado y elaborar el plan anual de formación específico del Centro de Profesores, ejecutar y evaluar las actividades incluidas en estos planes, elaborar el proyecto de presupuesto del Centro de Profesores, elegir a sus representantes en el consejo directivo del Centro de Profesores, elaborar la memoria de las actividades de cada curso académico, detectar las necesidades e intereses del profesorado de su zona y participar en formación destinada a los asesores.

En 1997, se reformulan los Centros de Profesores: el ya mencionado Decreto 231/1997, de 2 de septiembre, del Gobierno Valenciano, reguló la creación, estructura y funcionamiento de los **Centros de Formación, Innovación y Recursos Educativos (CEFIRE)** de la Comunidad Valenciana. Detallaremos en la sección correspondiente los aspectos más relevantes de este decreto, actualmente en vigor.

## 2.2.2 LA CONSELLERIA DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN Y EMPLEO. Y LA FORMACIÓN DEL PROFESORADO

La formación del profesorado en la Comunidad Valenciana depende de la Conselleria de Educación, Formación y Empleo. El Decreto 5/2011, de 21 de junio, del Presidente de la Generalitat le asigna, entre otras, las competencias en materia de educación, a la vez que divide su estructura entre la Secretaría Autonómica de Formación y Empleo y la Secretaría Autonómica de Educación.

Tal como señala el Decreto 98/2011 de 26 de agosto, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Educación, Formación y

Empleo; es éste el departamento titular de la administración educativa universitaria y no universitaria de la Generalitat (Art. 1.2).

Dentro de la estructura orgánica que determina este Decreto se encuentra la Subdirección General de Calidad Educativa, dependiente orgánicamente de la Dirección General de Educación y Calidad Educativa; que a su vez depende de la Secretaría Autonómica de Educación.

Es el **Servicio de Formación del Profesorado**, adscrito a la mencionada Subdirección General, el encargado de diseñar, organizar y coordinar los programas y acciones en materia de formación del profesorado de los niveles no universitarios; gestionar la acreditación, homologación y reconocimiento de las acciones formativas del profesorado; evaluar el plan anual de formación; así como la superior dirección, ordenación y gestión de los Centros de Formación, Innovación y Recursos Educativos (CEFIRE) de la Comunidad Valenciana (Art. 11.3).

A su vez, se ha dotado de una Carta de Servicios que fue aprobada por la Orden de 11 de septiembre de 2006, de la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte. En ella se expresa el compromiso de calidad con el profesorado en el fomento de la formación, la eficacia en la difusión, la facilidad de acceso, la agilidad en la gestión y la responsabilidad con el medio ambiente, a la vez que se proporciona un sistema de indicadores para realizar el seguimiento de este compromiso.

Por otro lado, dentro de la Secretaría Autonómica de Formación y Empleo, encontramos que la Dirección General de Formación y Cualificación Profesional también tiene competencias relacionadas con el CEFIRE, a través del Servicio de Planificación y Ordenación de la Formación Profesional.

Así, en el artículo 16.2 se le asigna a dicho Servicio la planificación de los Centros Formación, Innovación y Recursos Educativos (CEFIRE) en el ámbito de la formación profesional, en coordinación con la Dirección General de Educación y Calidad Educativa.

### **2.3 LOS CENTROS DE FORMACIÓN, INNOVACIÓN Y RECURSOS EDUCATIVOS (CEFIRE).**

Coordinados por el Servicio de Formación del Profesorado, los CEFIRE de la Comunitat Valenciana constituyen un red formada por diecisiete centros agrupados en nueve zonas: atienden la zona 1 los CEFIRE de Vinaroz y de Castellón (y la extensión de éste en Segorbe), la zona 2 los CEFIRE de Sagunto y de Godella (y las extensiones de éste en Lliria y Tuéjar), la zona 3 el CEFIRE de Valencia, la zona 4 el CEFIRE de Torrente (y la extensión de éste en Utiel), la zona 5 los CEFIRE de Alcira y de Gandia, la zona 6 los CEFIRE de Xàtiva (y la extensión de éste en Ayora), de Onteniente y de Alcoy, la zona 7 los CEFIRE de Alicante y de Benidorm (y la extensión de éste en Ondara), la zona 8 los CEFIRE de Elda, de Elche y de Orihuela y la zona 9 el CEFIRE de Cheste (específico para Formación Profesional).

En el Decreto 231/1997, de 2 de septiembre, del Gobierno Valenciano, por el que se regula la creación, estructura y funcionamiento de los Centros de Formación, Innovación y Recursos Educativos de la Comunidad Valenciana, se definen como los órganos de la administración educativa para la formación permanente del profesorado de las enseñanzas no universitarias de régimen general y especial reguladas por la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, sin perjuicio de la participación en esta formación de los propios centros docentes, universidades, federaciones empresariales, empresas, institutos tecnológicos, cámaras de comercio, centros de investigación y otros centros especializados.

## CAPÍTULO 3. LA SECRETARÍA DEL CEFIRE DE VALENCIA. SITUACIÓN ACTUAL.

### 3.1 ENTORNO FÍSICO.

*“El espacio de trabajo es una de las variables más importantes que están vinculadas a las condiciones de trabajo de los empleados públicos. El tamaño de la superficie que se asigna a cada puesto de trabajo, la adaptación de los espacios a las necesidades físicas de las personas y a las condiciones de seguridad e higiene son elementos que tienen una incidencia directa en el clima de la organización, en la motivación de los empleados y en la eficacia y eficiencia de los procesos de trabajo. Es necesario hacer un análisis de superficies para determinar las necesidades y el uso real de los espacios y evaluar la adecuación de la distribución del espacio de acuerdo con las funciones desarrolladas por cada organización”<sup>2</sup>.*

#### 3.1.1 EL EDIFICIO.

El CEFIRE de Valencia cuenta desde el mes de abril de 2006 con una nueva sede en el antiguo colegio público Carolina Álvarez, espacio que comparte con la escuela de Formación de Personas Adultas "Font de Sant Lluís", en adelante FPA .

En esta nueva sede, dispone de un total de 18 aulas de las cuales 12 se componen de dotación para albergar a una media de 30 personas, 2 son aulas pequeñas de reuniones que pueden albergar a unas 10 personas y 3 son de informática y tienen una capacidad para 19 personas una de ellas dotada de un armario con ordenadores portátiles, por lo que puede ser utilizada como aula de informática o aula ordinaria según las necesidades.

---

<sup>2</sup> RAMIÓ MATAS, Carles. *Teoría de la Organización y Administración Pública*. Madrid: Editorial Tecnos, 1999. 302 p. ISBN 84-309-3450-2

Las 2 salas pequeñas de reuniones con capacidad para 10 personas se utilizan como salas para reuniones o trabajos en grupo. El aula más grande puede albergar solo un máximo de 74 personas por lo que, cuando las necesidades de la actividad lo requieren, se solicita la colaboración de otros centros educativos para que cedan temporalmente sus instalaciones.

El edificio del CEFIRE está rodeado por un extenso patio, que permite la realización de eventuales actividades al aire libre, aunque su uso habitual es el de aparcamiento para los vehículos del profesorado que asiste a las actividades formativas.

### **DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS POR AULA DEL CEFIRE DE VALENCIA**

<b>AULAS</b>	<b>SITUACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PLAZAS</b>	<b>EQUIPACIÓN</b>	<b>MOBILIARIO</b>
<b>0.1</b>	<b>P. BAJA - ESTE</b>	<b>INFORMÁTICA</b>	<b>19</b>	<b>Ordenador profesor: Ordenadores alumnado: 19Cañón + Splitter, Vileda</b>	<b>8 mesas + 4 apliques+ 3 mesas pequeñas+ 26 sillasProfesor: 2 mesas + 2 sillas</b>
<b>0.2</b>	<b>P. BAJA - OESTE</b>	<b>REUNIONES</b>	<b>30</b>	<b>Ordenador profesor , Portátiles 20Cañón + SplitterTv + combo (DVD+vídeo)Equipo de audio + lector DVD, Vileda</b>	<b>6 mesas grandes + 36 sillas+ 2 mesas auxiliares</b>
<b>1.1</b>	<b>P. PRIMERA - OESTE</b>	<b>AULA</b>	<b>23</b>	<b>Cañón , Ordenador, Vileda, AudioTv + combo (DVD+vídeo) + Grifo</b>	<b>55 mesas + 38 sillas+7 sillas pala Profesor: 1 mesa + 1 silla</b>
<b>1.2</b>	<b>P. PRIMERA - ESTE</b>	<b>AULA</b>	<b>29</b>	<b>Ordenador: COMPAQ Cañón + Splitter, Vileda Tv Equipo de audio + lector DVD + doble pletina</b>	<b>21 sillas pala+ 16 sillas Profesor: 1 mesa + 1 silla</b>

1.3	P. PRIMERA - ESTE	INFORMÁTIC A	19	Ordenador servidor: Ordenador profesor Ordenadores alumnado: 20 Cañón + cable VGA doble Equipo de audio + lector DVD	10 mesas grandes + 4 pequeñas + 36 sillas Profesor: 1 mesa + 1 silla
1.4	P. PRIMERA - OESTE	AULA	15	Ordenador Cañón + Splitter Tv + combo (DVD+vídeo) Equipo de audio + lector DVD + Pizarra Digital, Vileda	10 mesas trapezoidales + 3 pequeñas + 28 sillas Profesor: 1 mesa + 1 silla
1.5	P. PRIMERA - ESTE	AULA	22	Cañón , Ordenador, Vileda, Audio	22 sillas pala + 1 mesa pequeña+silla Profesor: 1 mesa + 1 silla
2.1	P. SEGUNDA - OESTE	AULA	74	Ordenador Cañón + Splitter Tv + combo (DVD+vídeo) Equipo de audio + lector DVD+vileda	70 sillas pala + 1 mesa pequeñas 4 sillas Profesor: 2 mesas +2 sillas
2.2	P. SEGUNDA - ESTE	AULA	29	Ordenador: Cañón + SplitterTv + combo (DVD+vídeo) Equipo de dio + lector DVD	28 mesas + 32 sillasProfesor: 1 mesa + 1 silla
2.3	P. SEGUNDA - ESTE	AULA	30	Ordenador: Cañón + Splitter Tv + combo (DVD+vídeo) Equipo de audio + lector DVD + Pizarra, Vileda, Audio	27 mesas + 29 sillas Profesor: 1 mesa + 1 silla
2.4	P. SEGUNDA - ESTE	AULA	30	Ordenador: Cañón + Splitter Tv + video Equipo de audio + lector DVD, Vileda	25 mesas + 25 sillas Profesor: 1 mesa + 1 silla
2.5	P. SEGUNDA - OESTE	AULA	26	Ordenador: Cañón + Splitter Tv + combo (DVD+vídeo) Equipo de audio + lector	34 mesas + 34 sillas + 8 sillas pala Profesor: 1 mesa + 1

				DVD, Vileda	silla
2.6	P. SEGUNDA - ESTE	AULA	29	OrdenadorCañón + Splitter Tv + combo (DVD+vídeo) Equipo de audio + lector DVD	20 mesas + 20 sillas+13 sillas pala + 6 sillas pala Profesor: 1 mesa + 1 silla
2.7	P. SEGUNDA - ESTE	AULA	29	OrdenadorCañón + plitter+Audio	28 mesas + 28 sillas Profesor: 1 mesa + 1 silla
2.8	P. SEGUNDA - ESTE	INFORMÁTIC A  (Conselleria)		Ordenador servidor Ordenador profesorOrdenadores alumnado: 21 Cañón + plitter+pizarra+viled a	10 mesas grandes + 3 grandes con cajones + 2 pequeñas+ 45 sillas Profesor: 1 mesa gris + 1 sillón
2.9	P. SEGUNDA - OESTE	AULA	30	Cañón,Vileda, TV, Audio, Pizarra	31 mesas + 33 sillas Profesor: 1 mesa + 1 sillón
2.13	P. SEGUNDA - ESTE	SALITA DE REUNIONES	12	Ordenador de Conselleria, Pizarra	12 mesas pequeñas + 12 sillas
2.14	P. SEGUNDA -	SALITA DE REUNIONES	10	Ordenador de Conselleria	5 mesas grandes + 10 sillas

Tabla 1. Cuadro con los recursos y características de cada aula del CEFIRE de Valencia.

FUENTE: Elaboración por el personal administrativo del CEFIRE.

En el cuadro anterior se pueden observar los recursos de cada una de las aulas de las que disponemos en el CEFIRE y sus características con respecto a su capacidad para albergar a un número concreto de asistentes.

También contiene la planta donde está ubicada y su orientación para tener claro si hace mucho calor en verano o frío en invierno. De este cuadro se envió copia a los asesores del CEFIRE para que en la petición nos incluyan el aula que mejor pueda ajustarse a sus necesidades.

### 3.1.2 LA BIBLIOTECA.

Este Centro de Documentación, cuenta con espacio suficiente para sus fondos y con una zona de consulta que acoge en ocasiones actividades formativas. Las zonas de tránsito, con paneles informativos sobre diferentes temas, se dedican a menudo también a exposiciones.

### 3.1.3 LA SECRETARÍA.

En el hall del edificio tiene el mostrador la Secretaría del centro, a través del cual se atiende a los usuarios. Para acceder a la Secretaría se utiliza una puerta que está en uno de los pasillos.

Allí encontramos tres puestos de trabajo; dos utilizados por las administrativas y el otro por la telefonista. Cada uno de ellos está dotado con una mesa de despacho con mesa auxiliar. Cada una de ellas dispone de un módulo con un cajón y un cajón-archivador (ubicados debajo de las mesas auxiliares), un ordenador y dos extensiones de teléfono situados en ambas mesas de las administrativas. Además hay una centralita telefónica que se encuentra en la mesa de la telefonista.

Hay que sumar a este mobiliario otros elementos como: una gran estantería utilizada como archivo, una mesa de organización de documentos, otra mesa donde se encuentra el fax, una fotocopiadora de color con doble bandeja que también es escáner, dos muebles archivadores más pequeños, un armario para almacén de material, dos estanterías pequeñas de apoyo a los puestos de trabajo y una fuente fresca de agua.

Además de este mobiliario propio de la Secretaría, podemos encontrar elementos ajenos al funcionamiento de la misma, como una estantería colgada encima del fax con casilleros, uno por cada asesor del CEFIRE, otro para la Biblioteca, y otros dos para Secretaría y Conserjería. En estos casilleros se deposita el correo, las notas y documentación dirigida al personal del Centro.



**Ilustración 1. Plano de Secretaría/Conserjería del CEFIRE de Valencia. FUENTE: Elaboración propia.**

### 3.1.3.1 LOS FACTORES ERGONÓMICOS EN LA SECRETARÍA DEL CENTRO.

*“Los factores ergonómicos que tienen mayor impacto sobre la motivación, la satisfacción y la conducta de los empleados en la mayoría de las organizaciones*

*públicas son la temperatura y calidad del aire, la iluminación, el mobiliario, y el espacio”*<sup>3</sup>

- *La temperatura:*

La temperatura en un centro de trabajo es un elemento que genera bastante controversia en todas las oficinas públicas; la manipulación de los aparatos de aire acondicionado son siempre fuente de conflictos.

En este sentido, el Consejo de Ministros en su sesión del 1 de agosto de 2008 aprobó el **Plan de Activación del Ahorro y la Eficiencia Energética 2008-2011** que contiene 32 medidas, entre las que se encuentra la obligación de limitar las temperaturas a mantener en el interior de los establecimientos de edificios y locales climatizados destinados a usos administrativos, comerciales, culturales, de ocio y en estaciones de transporte, con el fin de reducir su consumo de energía.

Con objeto de poner fin a los conflictos que se generan en las oficinas públicas debidos a la temperatura ambiental, el Real Decreto 1826/2009, de 27 de noviembre, por el que se modifica el Reglamento de instalaciones térmicas en los edificios, establece lo siguiente en su artículo único:

*“Por razones de ahorro energético se limitarán las condiciones de temperatura en el interior de los establecimientos habitables que estén acondicionados, situados en los edificios y locales destinados a usos de carácter administrativo entre otros y así mismo establece en el apartado I.T. 3.8.2 los valores límite de las temperaturas del aire que serán las siguientes*

*a) La temperatura del aire en los recintos calefactados no será superior a 21 °C, cuando para ello se requiera consumo de energía convencional para la generación de calor por parte del sistema de calefacción.*

---

<sup>3</sup> RAMIÓ, Carles (obra citada, pag 34)

*b) La temperatura del aire en los recintos refrigerados no será inferior a 26 °C, cuando para ello se requiera consumo de energía convencional para la generación de frío por parte del sistema de refrigeración.”*

Todo esto es aplicable en la Secretaría del CEFIRE dado que hay instalados dos aparatos de aire acondicionado, uno de frío-calor y otro sólo de frío. También hay un radiador de calefacción que se pone en marcha desde una caldera que regula la calefacción de todo el edificio.

- La iluminación:

*“La mayor parte de la información de que disponemos nos llega por la vía visual; por este motivo la iluminación es un factor muy importante de las condiciones de trabajo.... El nivel de iluminación óptimo es aquel que proporciona un mayor rendimiento con una mínima fatiga. Esto significa que cada puesto de trabajo tendrá un nivel de iluminación distinto en función de la tarea que se realice.”<sup>4</sup>*

La iluminación en la Secretaría del CEFIRE es uno de sus puntos fuertes, ya que dispone de tres ventanales de grandes dimensiones por los que entra la luz natural, protegidas por cortinas (de las denominadas venecianas) que permiten regular la luz en función de las necesidades de cada momento. Al mismo tiempo cuenta con 6 focos de luminaria fluorescente que proporcionan un ambiente cálido y luminoso.

- El mobiliario:

*“El mobiliario de oficina tiene una gran relevancia desde el punto de vista ergonómico (especialmente en el caso de mesas y sillas). Al adquirirse el mobiliario se suele tener en cuenta todo (presencia, precio, etc.) menos su adecuación a las necesidades específicas de los puestos de trabajo.”<sup>5</sup>*

El mobiliario de la Secretaría se compone de:

---

<sup>4</sup> RAMIÓ, Carles (obra citada, pag 34)

<sup>5</sup> RAMIÓ, Carles (obra citada, pag 34)

- 4 mesas de despacho, 3 de ellas con mesa auxiliar.
- 1 mesa para ubicar el fax.
- 3 sillas ergonómicas con ruedas.
- 2 sillas sin ruedas.
- 1 estantería grande, que se emplea como archivo.
- 2 estanterías pequeñas, para organizar la documentación.
- 1 armario con puertas y cerrado con llave, para almacenar impresos y otro tipo de material.

Todo este mobiliario se encuentra inventariado en la Secretaría del centro. Facilita el desarrollo normal del trabajo diario y se ajusta bastante a las necesidades de las personas que trabajan en este espacio.

Los distintos muebles relacionados se encuentran bien distribuidos en el espacio existente y se facilita la movilidad por la Secretaría, tanto para las personas que en ella trabajan como para el resto de personal del centro que acude a realizar consultas diarias de trabajo.

- *El espacio de trabajo:*

*“Es una de las variables más importantes que están vinculadas a las condiciones de trabajo de los empleados públicos. El tamaño de la superficie que se asigna a cada puesto de trabajo, la adaptación de los espacios a las necesidades físicas de las personas y a las condiciones de seguridad e higiene son elementos que tienen una incidencia directa en el clima de la organización, en la motivación de los empleados y en la eficacia y eficiencia de los procesos de trabajo. Es necesario hacer un análisis y evaluar la adecuación de la distribución del espacio de acuerdo con las funciones desarrolladas por cada organización.”<sup>6</sup>*

Como ya he indicado en el apartado anterior al hablar del mobiliario, éste se encuentra bien distribuido por el despacho, de modo que las personas que trabajamos en la

---

<sup>6</sup> RAMIÓ, Carles (obra citada, pag 34)

Secretaría nos podemos mover con suficiente soltura; adaptándose suficientemente a las condiciones exigibles en materia de seguridad e higiene. Todo ello debe facilitar, en mayor o menor medida, la creación de un buen ambiente de trabajo e incidir a su vez en la motivación y en la eficiencia con la que deben desarrollarse las tareas y funciones correspondientes.

No obstante, consideramos que a pesar de todos los aspectos positivos reseñados anteriormente, la distribución de los espacios es susceptible de mejora como indicaremos en el capítulo correspondiente.

#### 3.1.4 LA CONSERJERÍA.

Es de interés para el trabajo explicar donde está ubicada la Conserjería y su situación en referencia a la Secretaría, ya que, tal y como se puede observar en el plano anterior, debido la proximidad existente entre ambas y ser la Secretaría lo primero que ve el usuario, gran parte de las personas que acuden al edificio tanto de la FPA como del CEFIRE, pasan por la Secretaría a resolver sus dudas referentes a la ubicación de las aulas, horarios, u otras consultas totalmente ajenas a la información que se tiene que ofrecer la Secretaría, ocasionando muchas interferencias en el desarrollo normal de las tareas que se realizan en ésta.

### 3.2 RECURSOS HUMANOS.

#### 3.2.1 RECURSOS HUMANOS. ASPECTOS TEÓRICOS.

Ramió<sup>7</sup> considera que *“los empleados públicos representan el elemento imprescindible y más relevante de las organizaciones públicas para el ejercicio de sus competencias y la consecución de sus objetivos.”* Por otro lado, afirma que el factor que más incidencia

---

<sup>7</sup> RAMIÓ MATAS, Carles. *Teoría de la Organización y Administración Pública*. Madrid: Editorial Tecnos, 1999. 302 p. ISBN 84-309-3450-2.

tiene sobre la atención a los usuarios es la conducta de los empleados. Dicha conducta dependerá de diversos factores en función del nivel de preparación y conocimientos técnicos que posean; así como de su grado de motivación y de satisfacción.

Si tenemos en cuenta que la preparación técnica no es el factor más relevante, puesto que todos los empleados públicos tienen unos conocimientos mínimos (la mayoría de las veces exigidos para su acceso a la función pública) el grado de motivación se convierte en un factor decisivo a la hora de determinar su comportamiento (Ramió, 1999).

La motivación y la satisfacción de los empleados dependen de una serie de variables que pueden ser de tipo subjetivo, político, socio-organizativo o ergonómico. De todas éstas, nos centraremos en las dos últimas al ser las únicas sobre las que podremos ejercer cierta influencia a la hora de alcanzar los objetivos de este TFC.

Así, dentro de las variables socio-organizativas sobre las que consideramos que conviene influir para aumentar la motivación del personal del CEFIRE de Valencia implicado en este proyecto, hay que destacar el contenido de los puestos de trabajo.

Éste se configura a partir del grado de **amplitud** y **profundidad** de los mismos; siendo la amplitud el número de tareas asignadas al puesto y la profundidad el grado de autonomía y control de que dispone el titular del puesto de trabajo sobre sus actividades.

Del grado de amplitud y profundidad de un puesto depende en gran medida la carga mental y el estrés del empleado que lo ocupe. Como norma general, los puestos de trabajo con poca profundidad y amplitud tienen un alto contenido de carga de trabajo y

estrés<sup>8</sup>, por lo cual es conveniente dotar a los mismos de la mayor variedad de tareas y margen de autonomía que sea posible.<sup>9</sup>

De lo que se trata es de enriquecer los puestos de trabajo para aumentar la motivación de los empleados que los ocupan. Sabemos que los puestos con funciones más operativas son más difíciles de mejorar. Sin embargo, también hay una estrategia para ellos que pasa por fomentar la diversidad, o lo que es lo mismo, variar periódicamente el tipo de actividad. De este modo podemos obtener la doble ventaja de rebajar la carga de estrés, por un lado; y conseguir que varios empleados conozcan y sepan desarrollar las funciones inherentes a varios puestos de trabajo, por el otro.

Además de los mencionados anteriormente, hay otras variables que pueden tener repercusión en la carga mental y el estrés, como son el proceso de formación y reciclaje, las expectativas de promoción, las relaciones intergrupales e interpersonales y el estilo de liderazgo<sup>10</sup>.

De todas ellas, queremos destacar la importancia que tiene la formación y el reciclaje profesional para el desarrollo óptimo de las funciones adjudicadas al puesto de trabajo. Sin una formación adecuada, completa y actualizada se producirá incertidumbre y tensión al no dominar las técnicas necesarias para ejercer eficientemente las tareas asignadas al puesto de trabajo.

Para ello hemos de tener en cuenta que se dispone de dos mecanismos de formación, como son la formación de entrada y la formación continuada. Esta última pretende que el personal se mantenga al corriente de los nuevos conocimientos y técnicas relacionados con su trabajo.

---

<sup>8</sup> RAMIÓ, Carles (obra citada, pag 34)

<sup>9</sup> Hacemos esta afirmación partiendo de la base de que los puestos de trabajo de la Secretaría del CEFIRE tienen en la actualidad un bajo grado de amplitud y de profundidad. Sin embargo, no nos resulta ajeno el hecho de que un elevado nivel de contenido y responsabilidad también pueden ser generadores de estrés.

<sup>10</sup> RAMIÓ, Carles (obra citada, pag 34)

Sobre la formación de entrada poco podemos incidir en este TFC. Sin embargo, sería conveniente que la formación continuada que reciba el personal implicado, sea la adecuada para aumentar la eficiencia en el cumplimiento de las tareas.

Tal como indica Ramió, *“el peor mecanismo de formación, bastante usual en muchas organizaciones públicas, es la capacitación directa mediante el desempeño que no significa otra cosa que aprender sobre la marcha acumulando errores”*. La formación no solo se convierte en un elemento motivador para el empleado público, sino que también resulta rentable al ser amortizado por la reducción de errores que conlleva, y que son muchos más de lo que comúnmente suele pensarse.

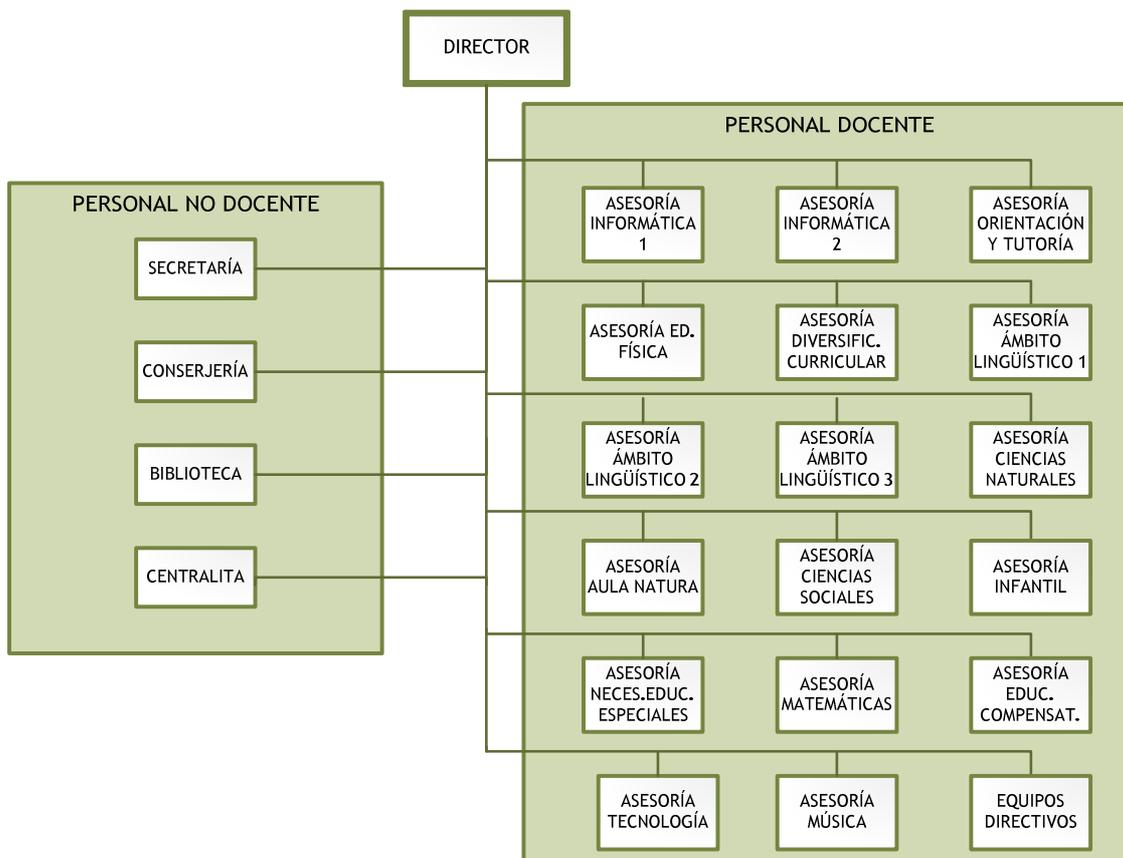
En el apartado anterior también hemos desarrollado unos elementos que resultan muy importantes en este aspecto. Así, los factores ergonómicos también tienen un gran impacto sobre la motivación y, por tanto, sobre la conducta de los empleados. Cuando hablamos de este tipo de factores hacemos referencia a aspectos tan concretos como la temperatura y calidad del aire, la iluminación, el mobiliario y el espacio.

### 3.2.2 LOS RECURSOS HUMANOS DEL CEFIRE DE VALENCIA.

La plantilla del CEFIRE de Valencia incluye director, asesores/as de formación, personal de biblioteca, secretaría, conserjería y limpieza. Los asesores/as de formación cubren todos los niveles, especialidades y ámbitos de actuación.

El personal del Centro se encuentra englobado en dos grupos formados por el personal no docente y otro grupo formado por las asesorías de formación que engloban las distintas áreas de conocimiento. También colaboran y prestan en el CEFIRE de

Valencia sus servicios becarios (en la actualidad sólo hay uno) y el personal de limpieza que pertenece a una empresa privada.



**Ilustración 2. Organigrama del CEFIRE de Valencia. FUENTE: Elaboración propia (Noviembre 2011)**

### 3.2.2.1 EL PERSONAL DOCENTE: LAS ASESORÍAS DE FORMACIÓN.

Están formadas por 18 personas nombradas por el servicio de formación del profesorado de entre docentes no universitarios de la Conselleria de Educación. Para ser admitidos en el proceso de selección, quienes aspiren a estos puestos deberán reunir a la finalización del plazo de presentación de solicitudes, además de los requisitos establecidos para los funcionarios públicos, los siguientes:

1. Tener una antigüedad de al menos cinco años como funcionario de carrera en los cuerpos docentes no universitarios.
2. Estar en situación de activo y tener destino definitivo en un centro docente dependiente de la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte.
3. Estar en posesión de la acreditación de conocimiento del valenciano (Certificado de Capacitación Lingüística o título de Mestre en Valencià).
4. Cumplir las condiciones específicas marcadas en la correspondiente convocatoria, para cada tipo de asesoría.

El CEFIRE de Valencia cuenta con las siguientes asesorías:

- Asesoría de Ciencias Naturales
- Asesoría de Matemáticas
- Asesoría de Ciencias Sociales
- Asesoría de Diversificación curricular
- Asesorías de Informática y Técnicas de la Información y la comunicación (TIC) en la que hay adscritos dos asesores de formación.
- Asesoría de Tecnología
- Asesoría de Necesidades Educativas Especiales
- Asesoría de Educación Infantil
- Asesorías del Ámbito Lingüístico, en la que hay adscritos dos asesores de formación
- Asesoría del Aula Natura (compartida con el CEFIRE de Torrent)
- Asesoría de Equipos Directivos
- Asesoría de Compensatoria e Interculturalidad
- Asesoría de Música, Danza y Arte Dramático (compartida con el CEFIRE de Torrent)
- Asesoría de Orientación y Tutoría

- Asesoría de Educación Física

#### FUNCIONES GENERALES A DESARROLLAR EN LOS PUESTOS DE TRABAJO DE ASESORÍA DE FORMACIÓN.<sup>11</sup>

- Detectar las necesidades de formación del ámbito territorial de cada CEFIRE en materias propias su ámbito.
- Promover la autonomía y desarrollo profesional del profesorado, teniendo en cuenta sus diferentes niveles de experiencia, las funciones específicas asignadas, la diversidad en la formación inicial y la orientación a la prevención de riesgos laborales y de salud laboral.
- Favorecer e impulsar la mejora de las prácticas educativas orientadas a la mayor calidad en el aprendizaje del alumnado, favoreciendo y valorando la diversidad, la innovación, la experimentación y el compromiso con la mejora, a través del desarrollo de programas de formación, de innovación y experimentación.
- Constituir, potenciar y asesorar a los grupos de trabajo docentes, propiciando una comunidad de aprendizaje y educación en el ámbito territorial de su asesoría.
- Participar en la planificación, desarrollo y evaluación de actividades de intercambio, debate y difusión de experiencias educativas y didácticas. Así como contribuir, en colaboración con otras instituciones, a desarrollar actividades de dinamización social y cultural en los centros docentes.

---

<sup>11</sup> RESOLUCIÓN de 22 de febrero de 2008, del Director General de Personal de la Conselleria de Educación, por la que se convoca proceso de selección para la provisión de puestos de trabajo de asesorías de formación de los Centros de Formación, Innovación y Recursos Educativos de la Comunitat Valenciana.

- Informar, asesorar y facilitar a los centros docentes y al profesorado un servicio de biblioteca, documentación y recursos didácticos. Así como participar, cuando sea requerido, en la elaboración de materiales pedagógicos.
- Participar en la elaboración, gestión, desarrollo y evaluación de los planes anuales de actuación (asesoramiento y formación) establecidos en la Comunidad Valenciana y del propio CEFIRE.
- Participar en el modelo de gestión de la calidad del CEFIRE
- Participar, si se es elegido, en los órganos unipersonales y colegiados que pudieran existir en el CEFIRE.
- Intervenir en la difusión de los resultados de programas europeos del sector educativo, así como participar en programas europeos, cuando les sea requerido.
- Realizar el seguimiento de las actividades de formación de las entidades colaboradoras, cuando le sea requerido.
- Integrar en toda su actividad las tecnologías de la información y de la comunicación.

### 3.2.2.2 EL PERSONAL NO DOCENTE DEL CEFIRE DE VALENCIA.

El personal no docente del CEFIRE de Valencia está compuesto por dos administrativas (funcionarias de carrera), dos conserjes (uno de ellos es funcionario de carrera y el otra personal laboral<sup>12</sup>), una telefonista (laboral) y una bibliotecaria (funcionaria del Grupo

---

<sup>12</sup> La Ley 10/2010 reserva los puestos de trabajo de naturaleza laboral a aquellos que impliquen el ejercicio de un oficio concreto.

B, sector Administración Especial, ayudante de Archivos y Bibliotecas), tal y como podemos ver en la siguiente tabla:

SECRETARÍA	CONSERJERÍA	BIBLIOTECA
<ul style="list-style-type: none"><li>• 2 Administrativas</li><li>• 1 Telefonista</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2 Conserjes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1 Bibliotecaria</li></ul>

Tabla 2. Recursos humanos. Personal no docente. FUENTE: Elaboración propia (Noviembre 2011).

#### PUESTOS DE NATURALEZA ADMINISTRATIVA.

Tal como señala el artículo 15 de la Ley 10/2010, de 9 de julio, de la Generalitat, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana; el **personal funcionario de carrera** es aquel que, “*en virtud de nombramiento legal, se incorpora a la administración mediante una relación jurídica regulada por el derecho administrativo, para el desempeño de servicios profesionales retribuidos de carácter permanente.*” En cuanto a las **funciones**, la propia Ley 10/2010 reserva al personal funcional<sup>13</sup>, “*aquellas cuyo ejercicio implique la participación directa o indirecta en el ejercicio de las potestades públicas o en la salvaguardia de los intereses generales.*”

En cuanto a la selección del personal funcionario de carrera, cabe señalar que según el artículo 51; “*todas las ciudadanas y ciudadanos tienen derecho a acceder al empleo público de conformidad con los siguientes principios:*

- Mérito, capacidad e igualdad.*
- Publicidad de las convocatorias y sus bases.*
- Transparencia.*

---

<sup>13</sup> El personal funcional engloba al personal funcionario de carrera y al personal funcionario interino.

- d) *Imparcialidad y profesionalidad de las personas que formen parte de los órganos de selección.*
- e) *Independencia, confidencialidad y discrecionalidad técnica en la actuación de los órganos de selección.*
- f) *Adecuación del contenido de las pruebas que forman parte de los procedimientos selectivos a las funciones a asumir y las tareas a desarrollar.*
- g) *Agilidad, sin perjuicio de la objetividad, en los procedimientos de selección.*
- h) *Eficacia y eficiencia.*
- i) *Igualdad de oportunidades entre ambos sexos.”*

El artículo 56 determina los sistemas selectivos aplicables a la selección de personal funcionario o laboral, siendo estos los de **oposición, concurso o concurso-oposición**. Asimismo se indica que *“tendrá carácter preferente en la selección de personal funcionario el sistema de oposición, que consiste en la realización de una o más pruebas de capacidad adecuadas para determinar la aptitud de las y los aspirantes en relación con las funciones y tareas. Dichas pruebas podrán consistir en la comprobación de los conocimientos y capacidad analítica de las y los aspirantes, de forma oral o escrita, en la realización de ejercicios que demuestren la posesión de habilidades y destrezas, en la comprobación del dominio del valenciano y de otros idiomas...”*.

A su vez, y como aspecto importante a tener en cuenta como un punto fuerte del personal que presta sus servicios en el CEFIRE en general, y en su Secretaría en particular; el artículo 93 enuncia el **derecho a la formación**, de tal modo que:

- 3 *“El personal empleado público tiene el derecho al perfeccionamiento continuado de sus conocimientos, habilidades y aptitudes para mejorar en el desempeño de sus funciones y contribuir a su promoción profesional.*

- 4 *A tal efecto, la administración programará y regulará con cargo a sus presupuestos, acciones formativas como cursos, itinerarios, talleres o conferencias, para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio público y para la promoción profesional del personal.*
- 5 *El tiempo de asistencia a las acciones formativas a que se refiere el número dos del presente artículo se considerará de trabajo a todos los efectos. Dichos conocimientos deberán aplicarse en la actividad profesional diaria. El personal empleado público tendrá la posibilidad de acceder a la formación. A tal efecto, la administración adoptará las medidas adecuadas para garantizar este acceso a través de una o alguna de las modalidades previstas. Estas medidas podrán incluir, entre otras, la territorialización y el uso de las nuevas tecnologías para la formación a distancia.*
- 6 *El personal empleado público podrá acudir a actividades formativas durante los permisos de maternidad, paternidad, excedencias por motivos familiares e incapacidad temporal siempre que su estado de salud se lo permita.”*

Por otro lado, la Ley no sólo considera la formación como un derecho de los empleados públicos sino que establece la misma como un deber. Por ello, en el artículo 94 nos dice:

*“Las empleadas y empleados públicos deben contribuir a mejorar la calidad de los servicios públicos a través de su participación en las actividades formativas. A tal fin, deberán asistir, salvo causa justificada, a las actividades programadas, bien cuando la finalidad de éstas sea adquirir los conocimientos, habilidades o destrezas adecuados para el desempeño de las funciones o tareas que le sean propias, bien cuando se detecte una necesidad formativa como consecuencia de los procedimientos de evaluación del desempeño. Dichos conocimientos deberán aplicarse en la actividad profesional diaria.”*

Las condiciones de trabajo del personal administrativo del CEFIRE de Valencia vienen determinadas legalmente por el Decreto 175/2006, de 24 de noviembre, del Consell, modificado por el Decreto 68/2012, de 4 de mayo. Regula, entre otros asuntos, la **jornada** y el **horario** de trabajo del personal al servicio de la administración del gobierno valenciano.

Así, en su artículo 9 modificado por el citado decreto 68/2012 establece con carácter general “*el horario de trabajo del personal de servicios burocráticos o unidades de índole similar*”

1. *“El horario para el personal de servicios burocráticos o unidades de índole similar comportará la apertura e dichos centros una sola tarde, la de los jueves, a los efectos de poder compensar la falta de horario semanal correspondiente.*
2. *La jornada semanal en las dependencias administrativas se realizara, con carácter general, de lunes a viernes en régimen de horario flexible.*
3. *La parte principal, llamada de tiempo fijo o estable, será de cinco horas y media diarias, y será de permanencia obligatoria ara todo el personal entre las 9 y las 14 horas y 30 minutos de lunes a viernes.*
4. *La parte variable del horario estará constituida por la diferencia entre la jornada que corresponda realizar y las cinco horas y media diarias de la parte de tiempo fijo o estable del horario.*
5. *La parte variable señalada en el apartado anterior se deberá realizar dentro de la siguiente distribución horaria:*
  - a. *Las 7.30 a las 9 horas y las 14.30 a las 17 horas de lunes a miércoles.*
  - b. *Las 7.30 a las 9 horas y las 14.30 a las 20.30 horas de los jueves, salvo que éste sea festivo o inhábil, en cuyo caso se realizará el día hábil inmediatamente anterior.*

- c. Las 7.30 a las 9 horas y las 14.30 a las 16 horas de los viernes.*
- 6. Durante los meses de julio y agosto, así como en la semana de Pascual y el período de vacaciones escolares de Navidad, Año Nuevo y Reyes, la parte variable del horario se deberá realizar dentro de la siguiente distribución horaria:*
- a. Las 7.30 a las 9 horas y las 14.30 a las 17.15 horas de lunes a jueves.*
- b. Las 7.30 a las 9 horas y las 14.30 a las 16 horas de los viernes.*
- 7. Con carácter general, las horas de la jornada que se presten en la parte flexible del horario se distribuirán a voluntad del personal”.*

### **Personal administrativo de Secretaría**

Las dos administrativas que ocupan las plazas de la Secretaría del CEFIRE de Valencia, son funcionarias de carrera. Ambas realizan en su totalidad las tareas descritas en el apartado 2.3 que veremos más adelante. Estas tareas son realizadas de forma indistinta, de modo que cualquiera de las dos puede realizar la tarea de gestión de aulas, registro de entrada y salida, remisión de oficios, redacción de cartas, certificaciones de cursos, etc. También la atención al público se realiza indistintamente por las dos. Consideramos que esta tarea debe de llevarse a cabo por una sola persona, pero de forma rotativa.

### **Ayudante de Archivos y bibliotecas**

El puesto de la bibliotecaria, tiene especial importancia ya que la Biblioteca-Centro de Documentación del CEFIRE de Valencia es una biblioteca especializada, pública y gratuita que ofrece al profesorado no universitario, estudiantes, investigadores y público en general un fondo bibliográfico y documental especializado en el campo educativo.

La Biblioteca-Centro de Documentación del CEFIRE de Valencia trabaja de forma cooperativa con el resto de bibliotecas de los CEFIRE de la Comunidad Valenciana. Además se está trabajando para coordinar al grupo de trabajo de Bibliotecas Especializadas de la Generalitat Valenciana (BEGV).

El centro documental está atendido por una funcionaria de carrera; su puesto, denominado Ayudante de Archivos y biblioteca, pertenece al grupo B.

Sus funciones básicamente son Organización y control de la biblioteca del CEFIRE de Valencia, mantenimiento de la colección, catalogación y descripción del fondo, mantenimiento de la base de datos bibliográfica, compra de fondos, control de préstamo a los usuarios, atención de usuarios, etc.

### **Telefonista**

La telefonista del CEFIRE de Valencia se encuentra ubicada en la Secretaría del Centro. Sus tareas son las siguientes: Atender y distribuir desde la centralita las llamadas telefónicas externas e internas; facilitar a los usuarios información de carácter general, directamente o a través del teléfono; recibir y emitir recados por vía telefónica, control y manejo de las utilidades del sistema telefónico; responsabilidad en el adecuado uso de la instalación telefónica y detección de averías; colaborar en otras tareas que se le encomienden, siempre y cuando no repercutan en el normal desarrollo de las funciones anteriores. En general, cualesquiera otras tareas afines a la categoría del puesto y semejantes a las anteriormente descritas, que le sean encomendadas por sus superiores jerárquicos y resulten necesarias por razones del servicio.

Además de las tareas descritas anteriormente, la telefonista del CEFIRE de Valencia colabora a menudo en las tareas administrativas de la Secretaría, estas colaboraciones se

producen sobre todo en los períodos vacacionales y se dan sobre todo en las tareas de certificación y entrega de certificados a los usuarios del CEFIRE.

## **Conserjes**

Las funciones que tienen encomendados los conserjes del CEFIRE son las básicas del grupo al que pertenecen: Garantizar la apertura y cierre del edificio y dependencias del CEFIRE; controlar y custodiar las llaves de las dependencias del edificio; controlar el estado de funcionamiento, aseo, mantenimiento y limpieza del centro; suministrar el material y equipamiento necesarios para el funcionamiento de las instalaciones; revisar y reponer materiales y equipamiento del CEFIRE; vigilar el estado del local y el funcionamiento de sus instalaciones, comunicando cualquier anomalía a las administrativas; garantizar el control del acceso de personas al local, recibéndolas y acompañándolas cuando resulte conveniente; recibir, custodiar y garantizar la distribución de la correspondencia, servicio de mensajería, paquetería y fax garantizar el encendido y apagado de luces y otras instalaciones que no dispongan de mecanismos automáticos que las regulen en las instalaciones del CEFIRE; facilitar información general, personal o telefónicamente, obteniendo dicha información a través de cualquier soporte. Y en general, cualesquiera otras tareas afines a la categoría del puesto y semejantes a las anteriormente descritas, que le sean encomendadas por sus superiores jerárquicos y resulten necesarias por razones del servicio.

### **3.3 TAREAS Y FUNCIONES.**

#### **INTRODUCCIÓN.**

*“El puesto de trabajo es la unidad mínima de la estructura administrativa. Se define como una unidad específica e impersonal constituida por un conjunto de actividades*

*que deben realizarse en ciertas condiciones y con unas aptitudes y actitudes que debe tener la persona que ocupe este puesto. Debe distinguirse, pues, entre el puesto de trabajo (de naturaleza impersonal) y el titular del puesto de trabajo (que es la persona que lo ocupa y ejecuta las actividades de éste). El objetivo de cada puesto de trabajo es el cumplimiento de las actividades que tiene encomendadas. “<sup>14</sup>*

Sabemos que cada puesto de trabajo viene caracterizado por dos parámetros: la amplitud y la profundidad. La definición de los dos parámetros se concreta según las necesidades y la estructura de las actividades que debe desempeñar el puesto.

Así, la **amplitud** se refiere al número de tareas que están encomendadas a un puesto; de modo que si un puesto tiene asignadas dos o tres tareas, se trata de un puesto con poca amplitud, mientras que, si tiene asignadas quince o veinte tareas diferentes, se trata de un puesto con mucha amplitud.

La **profundidad** hace referencia al grado de dominio y control que debe tener el titular del puesto sobre las tareas y actividades realizadas. De esta manera, un puesto de trabajo apenas tendría profundidad si se limitara a la ejecución de las actividades que le corresponden, e iría ganando profundidad en la medida en que el titular del puesto tuviera capacidad para tomar decisiones y ejercer un control sobre la actividad, los objetivos y criterios que conforman estas decisiones.

Ramió nos dice que, en cuanto al nivel de productividad, éste es generalmente muy alto en los puestos con una amplitud muy baja, ya que una gran especialización favorece un alto rendimiento. No obstante, hemos de tener en cuenta que la relación entre productividad y profundidad de los puestos de trabajo es mucho más compleja y depende en cada caso de las características específicas de cada puesto. Respecto a la

---

<sup>14</sup> RAMIÓ, Carles (obra citada, pag 34)

motivación de los empleados públicos que ocupan los puestos de trabajo, se considera más alta en los puestos con mucha profundidad y notable en los puestos con elevada amplitud.

A continuación vamos a detallar las tareas administrativas que se realizan en la Secretaría del CEFIRE de Valencia. Conviene destacar que sólo vamos a desarrollar las que tenemos encomendadas y son de nuestra total competencia. Excluimos por tanto de esta relación las tareas que se realizan de forma esporádica, o que aunque se realicen frecuentemente no constan entre la relación de tareas que corresponderían a la misma.

### 3.3.1 TAREAS QUE LLEVA A CABO EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE SECRETARÍA.

#### 3.3.1.1 ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Se realiza en el mostrador ubicado en la Secretaría al cual se tiene acceso desde hall del edificio. El horario de atención se ajusta al establecido en el DECRETO 175/2006, de 24 de noviembre, del Consell, modificado por el Decreto 68/2012, de 4 de mayo. Regula, entre otros asuntos, la **jornada** y el **horario** de trabajo del personal al servicio de la administración del gobierno valenciano.

La atención al público consiste básicamente en la entrega de certificados de la formación realizada en el CEFIRE por los docentes de nuestro ámbito de influencia. Estos certificados se entregan de forma individualizada a los profesores y maestros que acuden a recogerlos al mostrador de Secretaría, imprimiéndolos en el mismo momento de su solicitud por el interesado. También se entregan los de personas que no se presentan directamente en el CEFIRE pero que autorizan a otras para recogerlos. Con carácter excepcional se envían por correo al centro de destino e incluso al domicilio del

interesado, si el domicilio o centro está ubicado fuera de la localidad de Valencia y el venir a recogerlo supone un desplazamiento largo.

Otra atención al público habitual consiste en la asistencia directa a los docentes que tienen dudas a la hora de inscribirse en las distintas acciones formativas que se realizan en el CEFIRE. Para ello el mostrador está dotado de un ordenador con conexión a internet que permite guiar al profesorado que lo necesite mientras realiza la automatrícula.

### 3.3.1.2 EMISIÓN Y ENTREGA DE LAS CERTIFICACIONES DE LOS CURSOS.

El GESFORM es una aplicación corporativa que permite gestionar las tareas administrativas relacionadas con las actividades de formación del profesorado.

Se encuentra instalada en los Centros de Formación, Innovación y Recursos Educativos (CEFIRE) y en el Servicio de Formación del Profesorado de la dirección General de Enseñanza de la Conselleria de Educación, Formación y Empleo de la Generalitat Valenciana.

Se trata de una herramienta configurable que permite dar distintos niveles de acceso a sus usuarios dependiendo del perfil asignado. Esta aplicación es actualizada y mejorada continuamente por parte del servicio informático de la Conselleria.

La gestión de los cursos se realiza a través del citado programa. Planificadas mediante el Plan Anual de Formación (PAF), las distintas actividades de formación vienen establecidas en la “ORDEN 99/2010, de 21 de diciembre, de la Conselleria de Educación, por la que se regulan las modalidades, la convocatoria, el reconocimiento, la certificación, el registro y la valoración de las actividades de formación permanente”. En su capítulo II “Actividades de formación”, se establece entre otras cosas las modalidades de formación y las clasifica a los efectos previstos en la citada orden en: cursos, seminarios, grupos de trabajo, jornadas, talleres, formación en centros y estancias formativas en empresas.

### 3.3.1.3 EXPEDICIÓN DE LOS CERTIFICADOS.

1. Una vez concluida la actividad y efectuada la evaluación final, la entidad convocante, en este caso el CEFIRE, procederá a la expedición y entrega de los correspondientes certificados acreditativos de participación. Por cada actividad se podrán emitir certificados de participante, coordinador, profesor, tutor y ponente, respetando siempre los siguientes criterios:
  - a. Los participantes únicamente podrán recibir la certificación que acredite la superación completa de la actividad. No se podrán emitir certificaciones parciales o de asistencia sin aprovechamiento.
  - b. El gestor de la actividad no podrá recibir certificación por la función desarrollada.
  - c. Una persona podrá obtener sólo una certificación por cada actividad de formación.
  - d. Los ponentes, los coordinadores, los profesores y tutores no podrán recibir más de una certificación por actividad, aun en el caso de que sus intervenciones aborden temáticas diferentes y se den separadas en el tiempo.
2. La participación en actividades de menos de ocho horas no será computable a efectos de reconocimiento y certificación ni podrán acumularse.
3. Los certificados expedidos a los participantes especificarán la valoración de la actividad superada en horas y créditos de formación.
4. Los certificados expedidos al profesor, al ponente o al tutor especificarán la valoración de su intervención en horas y en créditos, según la duración de la misma.

5. Las certificaciones a las que se refieren los anteriores apartados 3 y 4, podrán tener efectos en cuantas convocatorias, concursos o actos administrativos las contemplen como requisitos o méritos en sus bases y en el sistema retributivo de los funcionarios docentes, de acuerdo con la legislación vigente.
6. La constancia documental de que se está participando en una actividad de formación permanente únicamente se emitirá a solicitud de la persona interesada y expresará claramente que la actividad no ha concluido, sin hacer referencia a créditos u horas de formación superados.
7. No se expedirán certificados por las ponencias o intervenciones didácticas realizadas por los asesores técnicos educativos y el personal destinado en la Conselleria de Educación en puestos de naturaleza docente en el desarrollo del Plan Anual de Formación del Profesorado.
8. A este personal docente, por las funciones desarrolladas en su lugar de trabajo, le serán reconocidos 20 créditos por cada año completo de servicios prestados.

#### Contenido de los certificados

Los certificados acreditativos de la participación en actividades de formación permanente deberán contener, al menos, los siguientes datos:

- a) Entidad organizadora de la actividad.
- b) Nombre y cargo de quien certifica en representación de la entidad organizadora.
- c) Nombre y apellidos del participante y número de identificación (NIE, NIF).
- d) Denominación de la actividad.
- e) Lugar y fechas de realización de la actividad.
- f) Tipo de participación: participante, coordinador, profesor, ponente y tutor. En el caso de los ponentes se especificará el título de la ponencia o materia impartida.
- g) Cuantificación en horas y en créditos.
- h) Identificación de la competencia que desarrolla la actividad.
- i) Lugar y fecha de expedición del certificado.
- j) Número y fecha de registro.
- k) Firma y sello.

#### 3.3.1.4 GESTIÓN DE LOS CURSOS A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA GESFORM.

Las ediciones de las distintas acciones formativas son aprobadas de forma individual por el Director del CEFIRE, por el servicio de formación del profesorado y por la Dirección General. Una vez que ha sido aprobado el curso (tanto sus fechas, los contenidos del mismo, el número de horas, número máximo de asistentes, lugar de realización), el ponente o los ponentes que lo van a impartir y su presupuesto se puede publicitar en nuestra página web <http://mestreacasa.gva.es/web/CEFIREvalencia/>.

Las personas interesadas en realizarlo se inscribirán a través de la misma y, una vez que el plazo de inscripción hay finalizado, el programa GESFORM realizará una selección de las solicitudes aceptadas para realizar el curso, siempre de acuerdo con los criterios de selección establecidos en las condiciones de participación del curso.

Una vez se han realizado todas las sesiones de un curso y se han entregado las correspondientes memorias, en caso de que las haya, y se hayan presentado los trabajos requeridos, si los hubiera en el curso, pasamos a la fase de evaluación, en la cual el asesor evalúa de acuerdo con los criterios de asistencia, ya mencionados anteriormente y el cumplimiento de los requisitos establecidos para obtener certificación como Apto/No apto a los asistentes en la actividad.

Una vez finalizados los trámites de evaluación por parte del asesor/a correspondiente se entrega en Secretaría la documentación oportuna que constará en todos los casos, que consiste en:

- Hojas de firmas de todas las sesiones presenciales de cada curso
- Acta final realizada a través del programa GESFORM.

Las administrativas procederemos a generar los certificados de los cursos, pero sin imprimirlos. Se irán imprimiendo y entregando a petición del interesado o de persona autorizada por el interesado, en la ventanilla del CEFIRE de Valencia.

### 3.3.1.5 ARCHIVO Y CUSTODIA DE LAS HOJAS DE FIRMAS Y ACTAS DE LOS CURSOS.

Como hemos indicado antes, las actas finales de los cursos son firmadas por los asesores del CEFIRE y presentadas en la Secretaría, acompañadas de las hojas de firmas. Éstas son debidamente archivadas y custodiadas en la estantería- archivo, dedicada a este fin.

En el archivo de Secretaría se encuentran diferenciadas físicamente las carpetas en las que se custodian las actas de los tres grandes bloques de formación que se realizan en el CEFIRE como son:

- CURSOS
- FORMACIÓN EN CENTROS
- GRUPOS DE TRABAJO

Estos a su vez se ordenan por el orden numérico que contiene su código.

El código de los cursos: Este código se construye de la siguiente manera

Ejemplo de código curso del CEFIRE de Valencia: 12VA47IN001

- El número **12** nos indica el año de la campaña formativa.
- **VA** son siglas que indican que ese curso se realiza en el CEFIRE de Valencia, en el CEFIRE de Torrent sus siglas son TO y en Godella GO ....
- **47** nos indica el área al que pertenece el curso, de acuerdo con una correlación numérica establecida para todos los CEFIRE. En el ejemplo señalado el 47 nos indicaría que es un curso del área de informática.

- **IN** Nos indica el nivel al que tiene que pertenecer el profesorado al que va dirigido ese curso. En el ejemplo señalado las siglas IN nos indican que va dirigido a profesorado de internivel.
- **001** (número de código) es una serie numérica que el GESFORM va asignando a cada una de las distintas ediciones de toda la formación de un CEFIRE.

El criterio de archivo es por año natural y número de código, ya que el código de un curso lo identifica y los distingue del resto de los demás.

En la estantería- archivo se ordenan en fundas de plástico, utilizando una para cada curso y colocando delante el acta final con el código del curso a la vista y el nombre del asesor responsable del mismo. Las fundas de plástico se colocan por orden numérico de curso en unas carpetas grandes de anillas indicando en su lomo la información de su contenido:

- AÑO DE LA FORMACIÓN CONTENIDA
- TIPO DE FORMACIÓN (Curso, Grupo de Trabajo o Formación en Centros)
- NÚMEROS DE LOS CÓDIGOS CONTENIDOS EN ESA CARPETA

### 3.3.1.6 DIGITALIZACIÓN DE ARCHIVOS ADMINISTRATIVOS.

El CEFIRE de Valencia ha iniciado los procesos de digitalización de su archivo dentro del marco del impulso de las nuevas tecnologías y la implantación de la administración electrónica. La administración electrónica y los documentos electrónicos permiten la optimización de la gestión y de los recursos de las administraciones y favorecen cada vez más, el acceso de los ciudadanos a una administración más modernizada.

El trabajo de digitalización que hemos llevado a cabo se enmarca dentro del marco legal básico de la administración electrónica, **la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los**

**ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP).** Esta ley pretende garantizar el derecho del ciudadano a relacionarse con las distintas administraciones públicas por medios electrónicos. En consecuencia, impulsa también el uso de los servicios electrónicos por parte de la administración.

Posteriormente, el **Real Decreto 1671/2009** desarrolla aspectos más concretos de esta ley. En relación con el proyecto iniciado en el archivo del CEFIRE, el título VI de este Real Decreto desarrolla la cuestión del documento electrónico y sus copias (metadatos, características de autenticidad de los documentos, destrucción documentos papel...).

Al llevar a cabo nuestro trabajo, también hemos tenido en cuenta el **Real Decreto 4/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la administración electrónica.** Entre otros temas, este texto legal recoge la problemática de la digitalización de documentos soportados en papel, que debe ajustarse a la norma técnica de interoperabilidad, para permitir eficiencia en la gestión y mejorar el acceso a la documentación electrónica de los ciudadanos y de otras administraciones públicas.

A su vez, también hemos tenido en cuenta la legislación de la Comunidad Valenciana, que recordemos que tiene competencias exclusivas sobre el patrimonio archivístico. La base de la modernización de la administración autonómica valenciana es la Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de administración electrónica de la Comunidad Valenciana.

### 3.3.1.7 REALIZACIÓN DE OFICIOS Y CARTAS.

En la Secretaría del CEFIRE se realizan distintos tipos de oficios, para su presentación en la Conselleria de Educación, o en otros estamentos públicos o privados.

En su mayoría son oficios de remisión de documentos a la Conselleria, bien de carácter económico, como presentación de las carpetillas económicas relativas a los pagos de facturas o dietas de los asesores que se han pagado a través de la Caja fija del CEFIRE, las actas de arqueo que se tienen que presentar trimestralmente en la Secretaría General administrativa de la Conselleria de Educación; así como escritos de cualquier otra tipología.

También se presenta en la Conselleria la documentación de los ponentes que imparten los cursos, debidamente firmada para su pago por la caja fija<sup>15</sup> del Servicio de Formación del Profesorado. Y también las dietas e indemnizaciones por razón de servicio de los ponentes de los cursos, ya que las dietas e indemnizaciones por razón de servicio del personal propio del CEFIRE, como ya hemos comentado se pagan a través de la caja fija.

Otras cartas que se realizan en el CEFIRE de Valencia son de solicitud de instalaciones en algunos centros docentes para la realización de cursos, debido a que nuestras aulas están ocupadas en esas fechas, o por otros motivos, como no disponer de los equipamientos necesarios para la realización de algún curso en concreto, etc. Asimismo con posterioridad a la realización de la acción formativa, se dirige al organismo o centro que nos ha prestado sus instalaciones una carta de agradecimiento por los servicios prestados.

El CEFIRE también mantiene una estrecha relación con la Dirección Territorial de Educación, ya que el personal del CEFIRE depende de la citada D.T. a efectos de posibles bajas por enfermedad, embarazo o parto y todo tipo de permisos y licencias que se puedan solicitar por parte del personal tanto el docente como el no docente. A esa Dirección Territorial es donde se remiten todas las solicitudes relacionadas con el personal del CEFIRE.

---

<sup>15</sup> En el apartado “Apoyo a la dirección del centro en distintas tareas...” que viene a continuación se detalla la gestión a través del Caja Fija de la Gestión Económica del centro.

A la Dirección Territorial de Educación solicitamos anualmente créditos de carácter extraordinario para poder hacer frente a pagos imprevistos como pueden ser el suministro de gasoil, necesario para la puesta en marcha de la calefacción, la desratificación que se realiza trimestralmente o cualquier tipo de imprevistos que nos pueden surgir y para los que el importe de la caja fija es insuficiente para el pago de los mismos. Este oficio de petición de crédito extraordinario también se realiza en la Secretaría del CEFIRE

### 3.3.1.8 APOYO A LA DIRECCIÓN DEL CENTRO EN DISTINTAS TAREAS COMO LA GESTIÓN ECONÓMICA.

Las administrativas de Secretaría realizan una tarea de apoyo a la gestión económica que se realiza en el CEFIRE.

La Gestión Económica de todos los CEFIRE se realiza a través de Caja Fija de acuerdo con el Decreto 24/1988 que dice:

“Se entiende por Caja Fija la provisión de fondos de carácter extrapresupuestario y permanente que se realicen a las habilitaciones de las distintas Consellerias y entidades autónomas de carácter administrativo, para la atención inmediata de pagos que reúnan las condiciones siguientes:

- a) Que correspondan a gastos de carácter periódico o repetitivo, de tracto sucesivo, en particular los referentes a dietas, gastos de locomoción, material, conservación y mantenimiento, o cualquier otro gasto de similares características.
- b) Que exista crédito adecuado y suficiente en el presupuesto correspondiente, de acuerdo con la naturaleza económica de la obligación cuyo pago deba realizarse.”

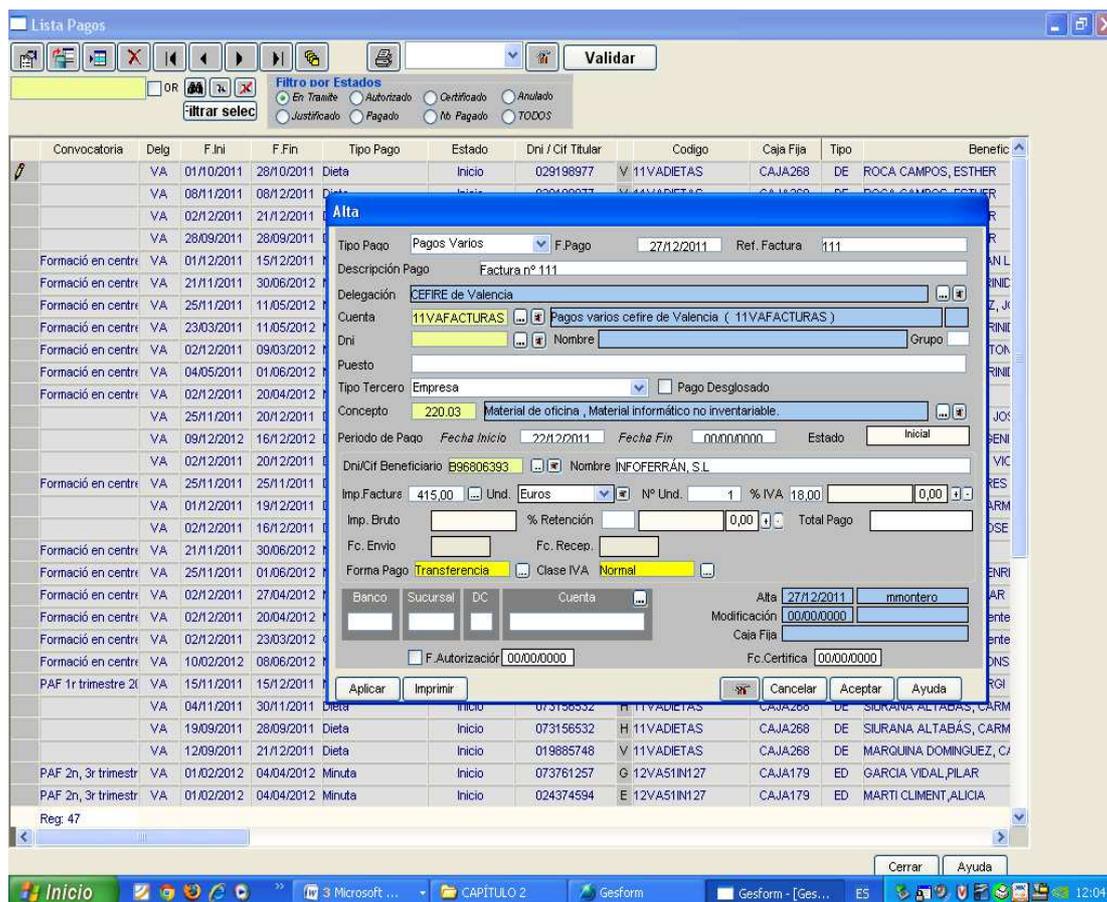
En esta función de gestión de la Caja Fija del CEFIRE de Valencia llevada a cabo por el Cuentadante, cargo ejercido por el director del centro y el Habilitado, ejercido este

cargo por uno de los asesores del CEFIRE; la Secretaría presta su apoyo llevando a cabo las siguientes tareas:

- Registro de entrada de las distintas facturas de proveedores.
- Revisión de las facturas y comprobación de que reúnen todos los requisitos exigidos para su tramitación y su pago.
- Introducción de los datos de las facturas en el programa GESFORM para su posterior tramitación, pago y justificación, tareas estas últimas llevadas a cabo por el Cuentadante y Habilitado. Se cumplimentan todos los campos indicados en la plantilla de facturas del GESFORM.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Incluimos una captura de pantalla del formulario que se utiliza para dar de alta una factura, con el objeto de que se pueda apreciar con más precisión cuál es la tarea de apoyo en la gestión económica.



**Ilustración 3. Captura de pantalla del formulario de alta de una factura de caja fija del CEFIRE de Valencia. Fuente: elaboración propia**

### 3.3.1.9 RESERVA DE AULAS PARA LA REALIZACIÓN DE LOS CURSOS.

La asignación de estas aulas a los distintos cursos, la llevamos a cabo las administrativas del CEFIRE. Los asesores mediante un correo electrónico nos hacen llegar sus peticiones indicando el título del curso, las fechas de realización, si se realiza por la mañana o por la tarde, si requiere recursos especiales como pizarra digital, pizarra vileda o de tiza, si prefiere o necesita algún aula en concreto u otras observaciones o indicaciones que puedan ser de interés para la asignación del aula que mejor se ajuste a sus necesidades.

#### 1. Petición de aulas por parte de los asesores

La petición por parte de los asesores de aula se realiza a través de una plantilla que hemos elaborado para este fin.

<b>PETICIÓN AULAS</b>			
<b>ASESORÍA</b>			
<b>TÍTULO DEL CURSO</b>		<b>Nº PLAZAS</b>	
<b>FECHA DE INICIO</b>			
<b>FECHA FINAL</b>			
<b>DÍAS (especificar día y mes)</b>			
<b>TURNO</b>		<b>VESPRADA</b>	
<b>AULA DE INFORMÁTICA</b>		<b>NO</b>	
<b>FECHAS DE LA RESERVA DE AULA DE INFORMÁTICA</b>			
<b>OBSERVACIONES</b>			

**Tabla 3. Plantilla de solicitud de aulas. FUENTE: Elaboración por el personal administrativo del CEFIRE**

A través de esta plantilla que los asesores cumplimentan y en la que nos indican todos los datos necesarios para realizar la asignación del aula, si hubiera algún dato que tuviéramos que tener en cuenta a la hora de asignar el aula y no estuviera contemplado en la plantilla, se incluiría en el apartado de observaciones.

El apartado en el que nos indican si han solicitado aula de informática como aula complementaria para la realización de alguna sesión suelta, nos resulta de interés debido a que esos días el aula asignada se puede quedar libre y puede ser utilizada para otra actividad.

La petición debe realizarse con suficiente antelación. Normalmente se piden las aulas cuando sale la convocatoria del curso, pero en ocasiones se producen cambios en las

fechas por distintos motivos y se solicita con un margen más pequeño de tiempo. Cuando la petición de aula es para alguna reunión de área o por otro motivo y son días sueltos los que se solicitan, se pide con menos antelación, pero siempre solicitamos que la antelación mínima sea de un mes antes del comienzo del curso siempre que sea posible.

## 2. Asignación de aula

Una vez recibida la petición por parte de Secretaría a través del correo electrónico se imprime el documento para una mejor manipulación por parte de las administrativas y para poder hacer anotaciones de comentarios verbales que nos hace el asesor a propósito de su reserva y también para anotar el aula asignada y con este documento enviarle una respuesta también por correo electrónico indicando el aula que se le ha asignado.

Es frecuente que se produzcan comentarios para complementar la petición y en ocasiones desde la Secretaría se solicita a los asesores ampliación de datos porque observamos que la petición está incompleta o es incongruente. Entonces también por correo electrónico le hacemos la observación pertinente para que quede constancia de la misma y ellos nos aclaran también por el mismo medio lo que le hemos comentado.

Una vez que los datos los tenemos suficientemente claros, trasladamos a un cuadro de Word elaborado para este fin la información. Este cuadro es una plantilla semanal que contiene todos los días laborables de la semana en las filas y las aulas en las columnas y en los que se va cumplimentando la ocupación semanal.

En el cuadro se introduce en primera lugar el nombre del asesor/a que nos realiza la reserva, a continuación el título del curso que se va a impartir en esa aula y después el turno en el que se va a realizar el curso, es decir, si es de mañana o si es de tarde. No indicamos en este cuadro el horario del curso, ya que una vez reservado en esa jornada de tarde o mañana no se realiza ninguna otra actividad, ya que sería bastante difícil la compatibilidad de horarios y no se suelen producir.

PLANTILLA SEMANAL DE AULAS															
AULA DÍA	0.2	1.1	1.2	1.4	1.5	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.9	2.13	2.14
09-01-12	Nombre asesor/a “Título curso” (M) Nombre asesor/a “Título curso” (T)	Nombre asesor/a “Título curso” (M y T)													
10-01-12															
11-11-12															
12-12-12															
13-12-12															

Tabla 4. Plantilla semanal de reserva de aulas. FUENTE: Elaboración por el personal administrativo del CEFIRE.

Para tener una visión más general de las reservas semanales además utilizamos un código de colores para las reservas de mañanas, tardes o días completos. Utilizamos el color azul para realizar las reservas de las mañanas, indicando además con una letra (M) que la reserva es de mañana, utilizamos el color negro para indicar que la reserva es de tarde y también utilizamos en este caso la (T) para diferenciar la tarde, si el curso se realiza durante todo el día en ese caso utilizamos el color magenta y lo indicamos con las letras (M y T), esto se puede apreciar en el cuadro de Word que inserto más abajo.

Las plantillas de estos cuadros informativos se elaboran para toda la previsión anual y se guardan, (elaborando siempre que se actualizan, una copia de seguridad) en carpetas mensuales con el nombre del mes y año. A su vez éstas se guardan en otra carpeta a la que se le ponen el nombre del año, que da cabida a todas las carpetas mensuales de un año. Estas carpetas anuales están archivadas dentro de otra general denominada AULAS. Está alojada en uno de los ordenadores de las administrativas del CEFIRE pero compartida, para que desde los dos ordenadores de Secretaría se pueda tener acceso y se pueda modificar.

El criterio para asignar un aula u otra e ir cumplimentando estas plantillas semanales se realiza atendiendo a las necesidades concretas del curso. Los criterios más habituales son los siguientes:

- Número de alumnos
- Necesidad de determinados recursos como pueden ser instrumentos musicales, pizarra digital, pizarra vileda o de tiza...
- Existencia de alguna persona discapacitada o con alguna lesión, escayola u otra circunstancia que imposibilite a algún asistente al curso a subir escaleras, ya que nuestro centro carece de ascensor.
- Espacio para realizar determinados ejercicios físicos. Esta circunstancia se da normalmente en los cursos de prevención de riesgos laborales o los de Educación Física.

En la plantilla semanal que vimos en la Tabla 4 vamos colocando las distintas peticiones de aula por orden riguroso de recepción del correo electrónico, recibido en un correo creado exclusivamente para la solicitud y respuesta en las peticiones de aulas del CEFIRE de Valencia. En la plantilla indicamos el nombre del asesor que nos lo solicita, el título del curso y en si el curso se realiza de mañana o de tarde, se introducen estos datos en el cuadro correspondiente a la semana y aula que corresponda.

### 3. Aulas de informática

Las aulas de informática requieren mención aparte debido a que las administrativas del CEFIRE no somos las responsables de la gestión de la reserva de las mismas, pero sí que las tenemos en cuenta a la hora de publicar en los tabloneros informativos la información.

Como hemos indicado antes, en la plantilla de solicitud de aula tenemos en cuenta si hay alguna sesión de un curso ordinario que tiene alguna sesión en un aula de informática. Esto llevaría a dejar libre esa aula durante esa sesión, y de este modo poder aprovecharla para alguna otra actividad.

El aula 0.2, que se encuentra en la planta baja, cumple la función de ser la que se utiliza cuando hay alguna persona discapacitada. También se usa como sala de reuniones y como aula de informática, ya que en ella se encuentran los ordenadores portátiles. Por ello es considerada el aula multifunción del CEFIRE y la reservamos tanto las administrativas como los asesores de informática, que son los que gestionan las aulas de informática. Las aulas 0.1, 1.3 y 2.8 también son de informática pero no están dotadas de ordenadores portátiles sino de ordenadores de mesa.

#### 4. Contestación a asesores

Una vez asignada aula a un determinado curso, se procede a contestarle al asesor correspondiente informándole del aula o aulas que le han sido asignadas. En ocasiones, cuando la ocupación es muy alta se tienen que asignar distintas aulas para poder completar la reserva. Esta información debe guardarla el asesor como documentación del curso, para tener constancia de su reserva. En ocasiones debido a la falta de aula se han tenido que cambiar las fechas de un curso.

También puede darse la circunstancia de que no tengamos ningún aula para poder realizar un curso. Entonces se le comunica al asesor para que realice las gestiones de préstamo de aula por parte de otro centro lo más próximo posible al CEFIRE. Una vez ha encontrado centro para poder realizar el curso lo comunica a Secretaría para que hagamos una petición formal de aula a ese centro.

#### 5. Peticiones externas

En ocasiones, nuestras aulas son solicitadas por otros organismos, como la Conselleria de Educación, Formación y Empleo, la Dirección Territorial de Educación, la Inspección Educativa u otros CEFIRE. El objeto de estas solicitudes suele ser la realización de cursos, reuniones u otros fines del ámbito educativo o formativo.

La gestión y las vías de solicitud son las mismas que cuando lo realiza alguna persona del CEFIRE, es decir el correo electrónico, pero con la peculiaridad de que hemos de informar verbalmente de esta petición al Director del CEFIRE. Éste debe dar el visto bueno a la concesión de aulas a organismos externos, dándose la circunstancia de que, ante un solapamiento de solicitudes, habitualmente se le da prioridad a los cursos del CEFIRE. Si el informe es positivo se le da respuesta también vía correo electrónico a la persona que nos solicitó el aula en el cuál se le indica que tiene disponible el aula en las fechas solicitadas.

## 6. Publicidad de aulas

Tablones Informativos de aulas:

Los viernes, o el último día laborable de la semana en el caso de que éste sea festivo, se realiza una revisión completa de la semana, comprobando que todos los datos son correctos y que no falta ninguno. Una vez realizada la revisión por parte de una de las administrativas, se da traslado de la información contenida en la plantilla semanal de la Tabla 4, a otro también en formato Word pero impreso en formato DIN A3 que recoge la misma información pero variando su formato. En este caso se realiza un cuadro con tres columnas en las que se recoge la siguiente información:

- Aula
- Título del Curso
- Asesor/a coordinador/a del curso

Esas 3 columnas están divididas en 18 filas, en cada una de las cuales se coloca un aula. En las celdas resultantes se recogen los datos antes indicados que son el título de cada curso y la persona responsable del mismo.

Estos carteles de Word impresos tendrán la función de carteles anunciadores, se cuelgan en unos corchos de dimensiones suficientes para albergar un cartel para cada día de la semana separados por mañana y tarde. A estos carteles les denominamos tablones anunciadores de aulas.

En estos carteles también se da información de los cursos que se realizan en las aulas de informática. Previamente a colocar los tablones, se le pide la información a los asesores del área de informática del CEFIRE, que son las personas responsables de la reserva de aulas de informática y se da traslado de esta información a estos tablones para que los usuarios tengan recopilada la información que precisan en un único punto informativo. Las aulas de informática se indican coloreando el indicador con el color magenta para distinguirlas de las demás.

Se realiza una hoja con cada día de la semana y jornada de mañana o de tarde, es decir, uno para la mañana del lunes otro para la tarde del lunes, otro para la mañana del martes y otro para la tarde..., y así para toda la semana.

Estos carteles se imprimen en vertical en hojas con formato A3. Cada una de las plantillas indica un determinada jornada de un día concreto, y se colocan en orden semanal y poniendo arriba la de mañana y debajo la de la tarde.

Se colocan dos copias de las mismas una en cada entrada al Centro para que cuando los asistentes a los cursos entren en el CEFIRE puedan ver inmediatamente la planificación semanal de cursos con sus correspondientes aulas y los responsables de los mismos, por si quieren realizar cualquier gestión o consultar dudas sobre los cursos.

 <b>CEFIRE VALENCIA CURSOS “DÍA DE LA SEMANA” “MAÑANA/TARDE”</b>		
<b>AULA</b>	<b>CURSOS</b>	<b>ASESOR/A</b>
<b>AULA 0.1</b>	<b>“TÍTULO DEL CURSO”</b>	<b>“ASESOR/A COORDIADOR DEL CURSO”</b>
<b>AULA 0.2</b>		
<b>AULA 1.1</b>		
<b>AULA 1.2</b>		
<b>AULA 1.3</b>		
<b>AULA 1.4</b>		
<b>AULA 1.5</b>		
<b>AULA 2.1</b>		

<b>AULA 2.2</b>		
<b>AULA 2.3</b>		
<b>AULA 2.4</b>		
<b>AULA 2.5</b>		
<b>AULA 2.6</b>		
<b>AULA 2.7</b>		
<b>AULA 2.8</b>		
<b>AULA 2.9</b>		
<b>AULA 2.13</b>		
<b>AULA 2.14</b>		

**Tabla 4. Cuadro informativo de la reserva de aulas. FUENTE: Elaboración por el personal administrativo del CEFIRE.**

### 3.3.1.10 PREPARACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LAS PANTALLAS DE TELEVISIÓN INFORMATIVAS.

Además de los carteles informativos que hemos detallado en el punto anterior, también tenemos dos televisores de 37 pulgadas, situados ambos en dos puntos estratégicos del hall, situado en la planta baja del edificio. En estos televisores, a través de un ordenador ubicado en la conserjería del Centro, se emite una presentación de diapositivas (PowerPoint) realizada diariamente, que la misma información que los tablones anunciadores de aulas. El personal administrativo elaboramos estas presentaciones, en unas diapositivas que contienen la información de tres aulas en cada una. Para ello se separa la información referente a las mañanas de la de las tardes.

Por otro lado, también se inserta una diapositiva por cada curso que se va a realizar ese día en el CEFIRE con la información del curso relativa a título, asesor o asesora

responsable, aula en la que se realiza y planta en la que está ubicada ese aula. En la diapositiva se inserta también un dibujo relacionado con la temática del curso.

Todas las mañanas a primera hora se conectan las televisiones y se pone en marcha la presentación de diapositiva correspondiente a ese día, que ha sido elaborada previamente al final de la anterior semana.

**DISTRIBUCIÓ AULES**  
**DÍA.- 00/00/12 "MATÍ/VES -PRADA"**



AULES	CURS	ASSESSOR/A	PLANTA
Nº AULA	"Título del curso"	"NOMBRE Y APELLIDO ASESOR/A"	Baixa

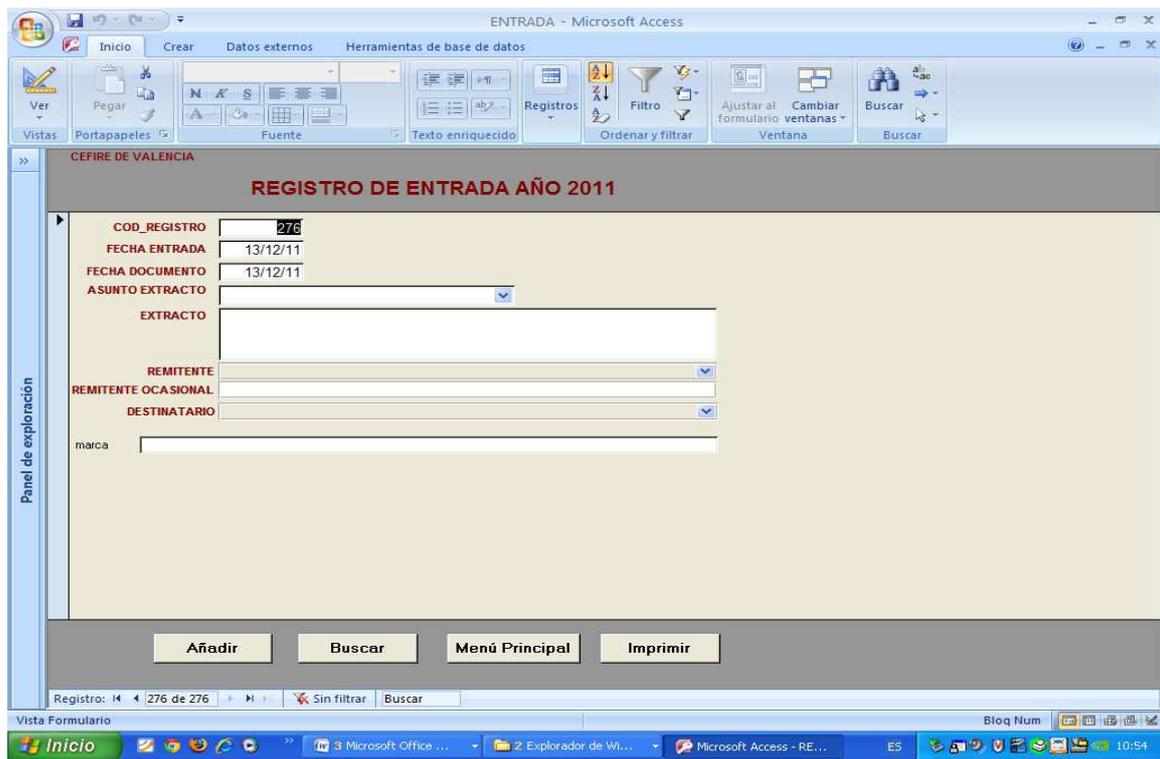
**Ilustración 4. Diapositiva informativa: Tabla de aulas. FUENTE: Elaboración por personal del CEFIRE.**



**Ilustración 5. Diapositiva informativa: Temática del curso. FUENTE: Elaboración por personal del CEFIRE.**

#### 3.3.1.11 REGISTRO DE ENTRADA Y SALIDA.

El registro de entrada y salida de documentos es también una tarea que compartimos y gestionamos desde la Secretaría del CEFIRE. Para realizar esta tarea utilizamos un programa informático creado en "Access" con un formulario para el registro de entrada y otro para el registro de salida.



**Ilustración 6. Captura de pantalla realizada a fecha 13 de diciembre del registro de entrada del CEFIRE de Valencia. Fuente: elaboración propia**

1. El formulario del registro de entrada contiene los campos siguientes:

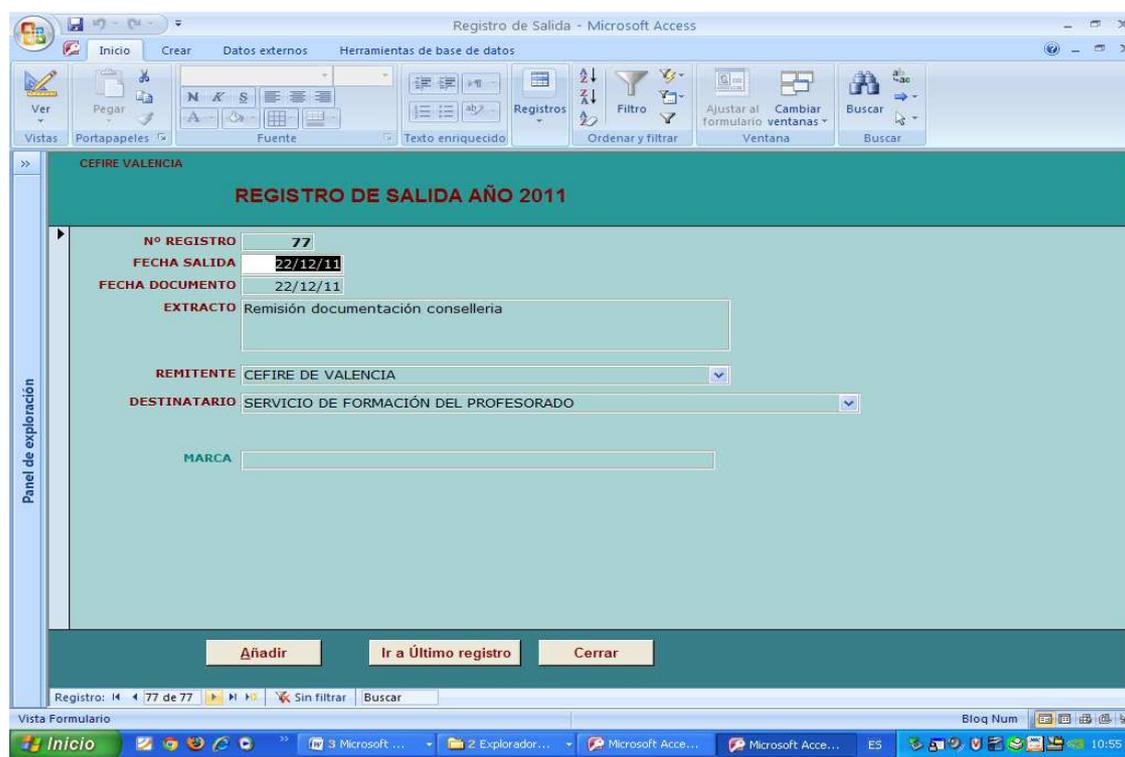
- Número de registro.
- Fecha de Entrada del documento.
- Fecha del documento.
- Extracto.
- Remitente.
- Destinatario.

Estos campos se cumplimentan en su totalidad para tener constancia de todos los datos que son necesarios a la hora de poder obtener información a posteriori de un documento

determinado. Además de dar registro de salida a través de la vía informática, en la Secretaría se guarda una copia de cada documento que va a tener salida desde el Centro antes de enviarlo al organismo o persona a quien va dirigido.

El registro se inicia el día 1 de enero de todos los años y se cierra a fecha de 31 de diciembre, guardando en una carpeta digitalizada el Registro de entrada del año ya finalizado y comenzando uno nuevo. Esta operación se realiza todos los años.

También se cierra la carpeta archivador donde se guardan las fotocopias de los documentos que han sido registrados de entrada y se procede a su archivo. A continuación, se abre una nueva carpeta que albergará todos los documentos que vayan entrando el nuevo año.



**Ilustración 7. Captura de pantalla realizada a fecha 13 de diciembre del registro de entrada del CEFIRE de Valencia. Fuente: elaboración propia**

# CAPÍTULO 4. ÁMBITOS DE MEJORA. DETECCIÓN DE ELEMENTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA.

## 4.1 ÁMBITOS DE MEJORA.

### 4.1.1 FUNCIONES Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS. ASPECTOS TEÓRICOS.

*“Generalmente, cuando se decide estudiar un procedimiento administrativo es porque se detectan problemas importantes o posibilidades claras de mejorarlo. El hecho de que en la mayoría de los casos se trate de una realidad física con un soporte documental facilita el análisis del procedimiento y la presentación de las recomendaciones que se puedan hacer sobre él, ya que usualmente serán acciones concretas y, por lo tanto, tendrán una repercusión inmediata sobre la actividad diaria de las actividades implicadas.”*<sup>17</sup>

En este epígrafe trataremos diferentes aspectos teóricos que hacen referencia a las funciones y procesos administrativos con objeto de mejorarlos. Siguiendo la teoría, mostraremos aspectos de una metodología de mejora que, si bien no tenemos intención de seguir de un modo exhaustivo, nos servirá de referencia a lo largo de este estudio para diagnosticar los problemas con los que nos encontramos en la Secretaría del CEFIRE de Valencia, así como también a la hora de proponer las mejoras que se consideren efectivas a lo largo del TFC.

Los principios de eficacia y eficiencia, son principios jurídicos que rigen la actuación de la Administración Pública en España, y se encuentran recogidos en diversos textos legales, principalmente en la Constitución Española de 1978, en su artículo 103. *“La administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho”*.

---

<sup>17</sup> RAMIÓ, Carles (obra citada, pag 34)

El artículo 3 de la Ley 30/1192, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, establece que “*las Administraciones sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho*”.

También Ramió<sup>18</sup>, nos dice que son diez los principios que la Administración pública debe garantizar y, por tanto, controlar: La jerarquía, la desconcentración y descentralización, la coordinación, la objetividad, la equidad, la participación, la economía, la eficacia, (como requisito indispensable para garantizar los resultados e impactos previstos en la actividad de los aparatos administrativos, la administración debe conseguir implementar sus objetivos y hacerlo lo mejor posible), la eficiencia, (el proceso de transformación de los recursos públicos en programas de acción, debe hacerse de la forma más austera posible), y la legalidad.

Para llevar a cabo la racionalización de cualquier procedimiento administrativo<sup>19</sup> conviene dividirlo en tres grandes fases que faciliten su análisis: inicio del procedimiento, ejecución del procedimiento y entrega del producto final.

Nos señala Ramió, que el orden más recomendable para efectuar un análisis eficiente del procedimiento sería:

1. Análisis del producto final. Es primordial saber si el producto final que se obtiene con el desarrollo del procedimiento, satisface las necesidades de sus destinatarios (que en nuestro caso puede ser un cliente interno o externo a nuestra organización).

---

<sup>18</sup> RAMIÓ, Carles (obra citada, pag 34)

<sup>19</sup> No consideramos en este apartado el procedimiento administrativo como el conjunto de cauces formales establecidos en la Ley de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, sino en un sentido mucho más amplio; que en nuestro caso concreto sería cualquier acción o trabajo encaminado a facilitar el cumplimiento de las funciones que la Secretaría del CEFIRE tiene encomendadas.

En el supuesto de que no cumpla los objetivos para los que ha sido creado, habría que plantearse la posibilidad de suprimir el producto y con él, el procedimiento y el trabajo que lleva aparejado.

2. Analizar el inicio del procedimiento. Partiendo de la base de que es más fácil trabajar con un pequeño volumen de documentos, se debería estudiar la posibilidad de reducir el tamaño del problema, reduciendo los generadores de actividad.

Así, por ejemplo, si en la Secretaría del Centro se produjera un volumen excesivo de trabajo por haber remitido a los diferentes centros docentes una circular avisándoles de que los certificados de los cursos de formación, de los profesores adscritos a los mismos, estaban disponibles para poder recogerlos en Secretaría; se podría reducir esa acumulación puntual de trabajo periodificando el envío de estas circulares a los centros, de modo que no les llegase a todos al mismo tiempo.

3. Analizar el procedimiento en ejecución. Después de haber comprobado la necesidad real del procedimiento objeto de estudio (fase 1) y de haberlo reducido al mínimo indispensable (fase 2), se procedería a la racionalización del procedimiento en sí.<sup>20</sup>

## ESTRATEGIAS GENERALES PARA ANALIZAR LOS PROCESOS.

1. Auditar los procesos de manera selectiva. Si el número de procesos sobre los que se pretende incidir fuera demasiado elevado, conviene establecer una selección, dado que no se pueden auditar todos los procedimientos a la vez.

Con objeto de establecer la selección de los más adecuados se pueden establecer una serie de criterios en función de los objetivos que nos marquemos previamente a nuestro análisis. Así, p. ej. se podría seleccionar en función de la

---

<sup>20</sup> RAMIÓ, Carles (obra citada, pag 34)

reducción de los tiempos muertos del proceso, de la reducción del tiempo total, del aumento de la calidad, etc.

2. Incluir al destinatario del servicio en el análisis del procedimiento. Esto permitirá que podamos añadir nuevos criterios de selección en función de las necesidades de nuestros clientes internos o externos. En función de estos nuevos criterios se pueden simplificar documentos, minimizar el tiempo que ha de dedicar el receptor, etc<sup>21</sup>
3. Racionalizar los procesos, estudiando las alternativas técnicas posibles. En este sentido, conviene huir de la creencia generalizada de que la racionalización implica necesariamente la informatización de los procedimientos.

Como señala Ramió, entendemos racionalizar como establecer mejoras que impliquen una mayor sencillez, eficiencia y rapidez. Sólo si se consiguen estos objetivos con la informatización se deberá estudiar la posibilidad de llevarla a cabo. Pero si no es así, puede provocar incluso un deterioro de los índices de productividad, por lo que conviene ser especialmente cuidadosos en este sentido.

Para finalizar esta introducción, incluimos un esquema de las fases más importantes que se deberían seguir a la hora de proceder al análisis de un procedimiento administrativo:

---

<sup>21</sup> RAMIÓ, Carles (obra citada, pag 34)

DEFINIR LA NATURALEZA Y LAS CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

¿Qué trabajo se hace? ¿Quién lo hace? ¿Cómo se hace?  
¿Cuándo se hace? ¿Por qué se hace?

DEFINIR EL CIRCUITO ADMINISTRATIVO COMPLETO

Secuencia completa y ordenada del procedimiento (impresos, participantes, circuito físico, tiempo transcurrido, medios empleados...

DETECCIÓN DE ANOMALÍAS

Problemas generales, problemas específicos, causas de los problemas detectados.

PROPUESTA DE RACIONALIZACIÓN

Conclusiones objetivas y propuestas..

Vamos a definir los procedimientos que llevamos a cabo en la Secretaría del CEFIRE y a detectar cuáles son los problemas que observamos en la actualidad.

#### 4.1.2 PROBLEMÁTICA ACTUAL EN EL CEFIRE DE VALENCIA.

##### 1) Ubicación Secretaría-Conserjería:

Debido a la proximidad de la Secretaría con el hall del edificio y por consiguiente de las puerta de entrada del edificio, los usuarios que acuden al centro a realizar consultas u otras tareas, la encuentran en primer lugar, y acuden a ella, tanto si su consulta es sobre temas referentes a la Escuela de Adultos (ubicada en el primer piso), como si es relativa a información general del Centro.

A menudo en el mostrador de Secretaría nos encontramos con preguntas acerca de si se encuentra una persona determinada en el CEFIRE o en la Escuela de Adultos, ¿dónde está ubicada un aula?, ¿en qué aula se realiza un determinado curso?, la máquina de café ubicada en el hall del edificio se ha tragado mi moneda y no me da café, la máquina de snaks se ha quedado mi cambio, ¿a qué hora empieza un curso?, ¿estamos en plazo para matricularnos en un curso de la escuela de adultos?, ¿en qué horario atienden en la escuela de adultos?, ¿es aquí donde reparten los alimentos?, ¿es este el Centro de Día?. En definitiva, debido a su ubicación, la Secretaría debe atender a infinidad de cuestiones relativas a tareas que no le son propias.

La ubicación del mostrador de Secretaría es anterior a la ventanilla de Conserjería por lo que todas estas cuestiones mencionadas, y muchas otras que son ajenas a la Secretaría, se han de resolver en el lugar equivocado, al estar mucho menos visible el mostrador de Conserjería.

Con respecto a la Escuela de Adultos, hay indicaciones en el hall del edificio que señalan que está ubicada en la planta superior, pero cuando un usuario llega de la calle es habitual que trate de localizar a una persona que trabaje en el Centro para preguntar a

dónde debe dirigirse, sin detenerse a leer ningún cartel ni a visualizar ninguna indicación.

Como hemos detallado en el apartado 6, que hace referencia a la publicidad de las aulas<sup>22</sup>, lo primero con lo que se encuentran los usuarios es con los tableros informativos de aulas y con las pantallas que indican en que aula se imparte cada uno de los cursos. Sin embargo, tal como hemos indicado, una gran parte de los usuarios que acuden al centro prefieren preguntar a alguien que trabaje en el Centro sobre dónde deben acudir para recibir información o dónde puede localizar a la persona o lugar que buscan.

Por lo expuesto anteriormente, es muy probable que la señalética del hall del CEFIRE; o no está muy clara o no es muy accesible a los usuarios; por lo que precisaría una revisión.

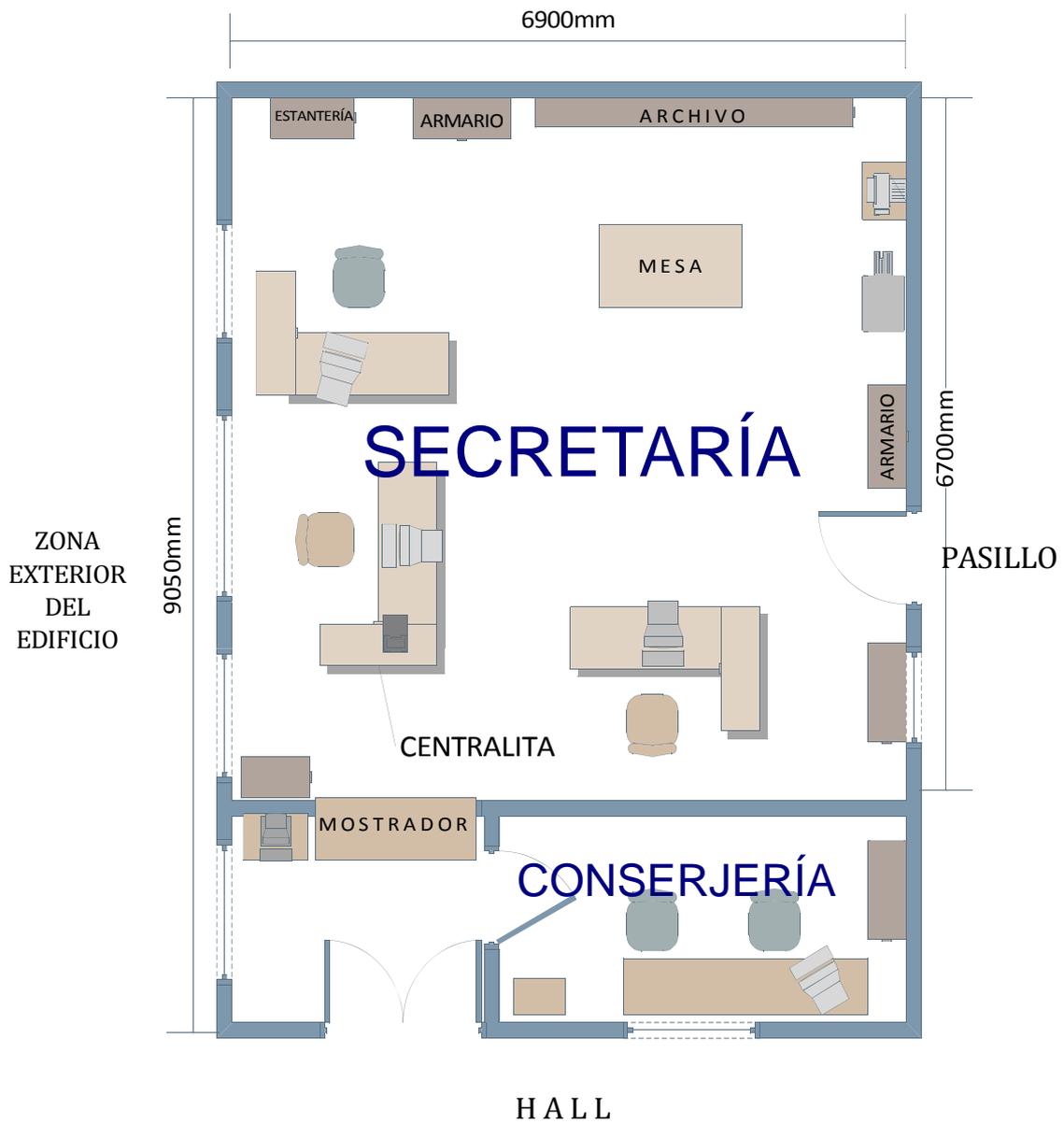
Por otro lado, el hecho de que la ubicación de la Conserjería sea posterior, respecto a la entrada principal del edificio, es otra cuestión que requiere revisión. No parece lógica esta cuestión, principalmente si tenemos en cuenta las funciones que desempeña cada una, sobre todo al considerar que la información general corresponde a la Conserjería, que resulta ser la menos visible desde el hall.

Sobre este punto concreto, propondremos una mejora para que el público encuentre en primer lugar la Conserjería y después la Secretaría, y sea la primera la que de respuesta a todas las cuestiones mencionadas anteriormente.

En el plano que figura a continuación se puede observar la situación de ambas dependencias.

---

<sup>22</sup> Este apartado se encuentra localizado en el epígrafe 3.3.1.9 Reserva de Aulas para la realización de los cursos.



ZONA ENTRADA EDIFICIO

**Ilustración 8. Plano de Secretaría/Conserjería del CEFIRE de Valencia. Fuente: elaboración propia.**

## 2) Ubicación de la centralita telefónica:

La centralita del CEFIRE está ubicada en la Secretaría. Esto conlleva que la intensidad del ruido<sup>23</sup> diario en la jornada de trabajo sea mucho mayor que lo que deberíamos tener para poder llevar a cabo las tareas administrativas encomendadas, ya que éstas requieren un mínimo de atención y concentración que hace que las condiciones ergonómicas actuales no sean las más idóneas.

Diariamente se reciben un número elevado de llamadas, sobre todo cuando se publican las listas de admitidos en la página web o cuando se convocan los distintos tipos de formación como son los grupos de trabajo, formación en centros o el programa PIALE “Programa Integral de Aprendizaje de Lengua Extranjera”; que son fuente de numerosas consultas telefónicas. También se reciben diariamente un número considerable de llamadas en la centralita para transferir a las distintas extensiones repartidas por todo el centro atendida cada una de éstas por un trabajador/a del CEFIRE.

Además de la molestia que supone el ruido para la realización de las tareas, existe otro problema que consiste en tener que atender las llamadas entrantes de las que no se puede hacer cargo la telefonista, ya que en ocasiones éstas se solapan. Cuando se da esta circunstancia, desde las mesas de las administrativas y con nuestros teléfonos de extensiones rescatamos llamadas de la centralita y las atendemos.

Por otro lado, la ubicación de la centralita en el interior de la Secretaría nos exige sustituir a la telefonista en caso de ausencia. Todo esto supone una interferencia bastante importante en el desarrollo normal de las tareas administrativas, con el agravante de que no se trata de una circunstancia puntual, sino que se da en numerosas ocasiones a lo largo de la jornada de trabajo.

---

<sup>23</sup> El sonido se define como la sensación percibida por el órgano auditivo debida a las diferencias de presión producidas por la vibración de alguna cosa. Consideramos que, cuando esta sensación resulta desagradable, podemos considerarla ruido.

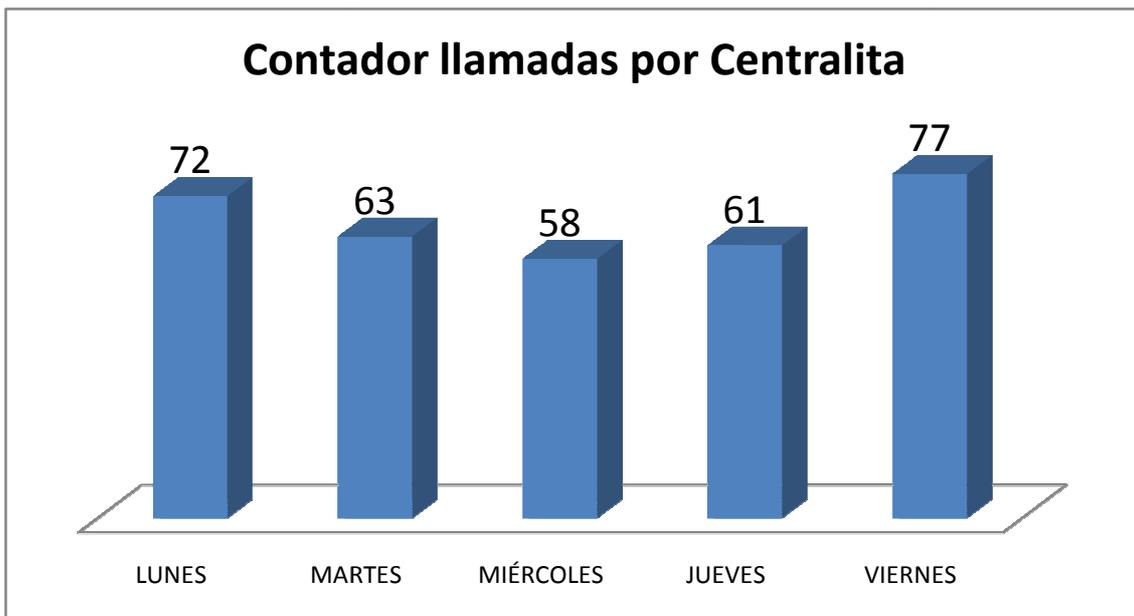
Por todo lo explicado, pensamos que la centralita debería de estar situada en otro espacio distinto de la Secretaría, ya que el ruido y las distracciones de nuestro trabajo diario, contribuyen a que las tareas no se realicen con la diligencia y la eficacia debidas.

Para que se pueda ver gráficamente la cantidad de llamadas telefónicas recibidas en la Secretaría, hemos realizado un estudio de las llamadas entrantes<sup>24</sup> en un período de cuatro semanas. Con los datos obtenidos hemos sacado la media aritmética por día de la semana. Los resultados se pueden observar en el gráfico 1.

De los resultados obtenidos se puede extraer la media aritmética de llamadas diarias en el CEFIRE de Valencia, atendidas en la Secretaría del CEFIRE y nos da un promedio de 66'2 llamadas.

---

<sup>24</sup> Para esta recogida de datos he contado con la ayuda de varios de mis compañeras/os: la telefonista, la otra administrativa y los dos conserjes del CEFIRE.



**Ilustración 9. Contador de llamadas telefónicas de la Centralita. Fuente: Elaboración propia.**

Además de la distracción que supone el ruido de estas llamadas para la realización de las tareas, existe otro inconveniente añadido, que consiste en tener que atender las llamadas entrantes cuando se da el caso de que la telefonista no se puede hacer cargo. Tal como se puede suponer a la vista de los datos reflejados en el Gráfico 1, son muchas, ya que en ocasiones las llamadas entrantes se solapan y la telefonista no puede dar abasto, ante tantas llamadas entrantes.

Cuando se da esta circunstancia, desde las mesas de las administrativas y con nuestros teléfonos de sobremesa, rescatamos llamadas de la centralita y las atendemos. Este hecho, supone una interferencia bastante importante en el desarrollo normal de las tareas administrativas. Y con el agravante de que no se trata de una circunstancia ocasional, dado que se produce en numerosas ocasiones a lo largo de la jornada de trabajo. Por otra parte, al estar ubicada la centralita en Secretaría, es el personal administrativo de la misma el encargado de atender y distribuir las llamadas en caso de ausencia de la telefonista.

### 3) Casillero de notas y correo ubicado en Secretaría:

En la Secretaría se encuentra ubicada una estantería, colgada encima del fax, que contiene los casilleros (uno por cada asesor del CEFIRE, otro para la Biblioteca, y otros dos para Secretaría y Conserjería). En estos casilleros se deposita el correo, las notas y documentación dirigida al personal del Centro.

La ubicación de este casillero en la Secretaría, representa una grave distorsión para el desarrollo de las tareas administrativas, ya que el personal del CEFIRE, cada vez que llega al centro o se ausenta del mismo, pasa por Secretaría para ver si tiene correo o alguna nota.

Esto supone más de 50 interrupciones por jornada de trabajo<sup>25</sup>, circunstancia lógica, ya que en este Centro trabajan 23 personas entre asesores, director, bibliotecaria, becarios y conserjes (sin contar a las administrativas ni a la telefonista), las cuales entran como mínimo dos veces en secretaría a recoger su documentación, que además acompañan de comentarios que pueden surgir por el saludo o la despedida correspondiente.

También se interrumpe la actividad normal de la Secretaría cuando por motivos de trabajo, el personal del CEFIRE entra de modo habitual a plantear cuestiones relativas a certificados, aulas, escritos, facturas, correo, llamadas de teléfono u otras cuestiones accesorias (pero no por ello menos habituales). Podemos afirmar que las interrupciones en el trabajo diario son continuas y abundantes, de modo que son escasos los momentos en que en la Secretaría está presente tan sólo el personal adscrito a la misma.

En nuestra opinión, el casillero debería de estar ubicado en la Conserjería, ya que así evitaríamos bastantes interrupciones en la Secretaría, y más si tenemos en cuenta que las

---

<sup>25</sup> Este dato es aproximado y obtenido personalmente mediante la observación directa.

personas responsables del correo son los conserjes, quienes se deben ocupar de repartir la correspondencia en el casillero correspondiente.

#### 4) Entrega de correo y suministros recibidos en el CEFIRE de Valencia:

El correo se recibe diariamente en la Secretaría del CEFIRE y se reparte en los casilleros que hemos mencionado en el apartado anterior. Esta tarea, aunque no conlleva mucho tiempo, viene a sumarse a todas las labores y funciones que tiene asimiladas la Secretaría, pero que no son propias de ésta. Esto supone una pérdida de tiempo que va en detrimento de otras tareas específicas de la Secretaría.

También se reciben directamente en la Secretaría los suministros que llegan al CEFIRE (materiales para los cursos, suministros de consumo del centro, garrafas de agua...) además de sellar los albaranes de entrega a los repartidores de estos suministros y dar custodia a los citados documentos. Es el personal de Secretaría quien se ocupa de avisar a los destinatarios de estos suministros y en algunos casos, hasta de hacérselos llegar.

Consideramos que estas tareas de recepción de correo y de suministros corresponden a Conserjería y que, por tanto se debería descargar a Secretaría de las mismas, pero no para aligerar la carga de trabajo actual, sino con el fin de poder realizar de un modo más eficiente las tareas propias y de asumir otras funciones administrativas, como veremos más adelante.

#### 5) Problemática en la adjudicación de las aulas:

Cuando se realiza una reserva de aula, las administrativas del CEFIRE han de trasladar esta información a tres sitios distintos:

1. **Plantilla semanal** (en formato Word), con toda la información de la semana desglosada por aulas.
2. **Plantilla diaria** (en formato Word), para colocar en los tabloneros informativos del hall del centro.
3. **Presentación de diapositivas** (en formato PowerPoint), preparado para visualizar en las pantallas de televisión ubicadas en el hall; y que a su vez contiene dos tipos de informaciones que se han de elaborar de modos distintos, lo que supone repetir la información otras dos veces:
  - Tabla informativa.
  - Diapositiva con imagen relacionada con el curso.

El dar traslado de la misma información a cuatro ubicaciones distintas conlleva, además de una pérdida considerable de tiempo, cuestión que va totalmente en contra de los principios de eficacia y eficiencia que deben regir en toda dependencia administrativa, un aumento de la probabilidad de cometer errores, debido a las continuas transcripciones de la misma información en distintas ubicaciones.

A su vez, este sistema lleva aparejado que, cuando se produce un cambio (la supresión de una sesión de algún curso o se añade una nueva sesión a la programación semanal de aulas), tengamos que incorporar estos cambios otra vez en cuatro sitios distintos, con la mencionada pérdida de tiempo y el aumento del índice de errores.

#### 4.1.3 ANÁLISIS DAFO.

Para realizar el análisis del funcionamiento de la Secretaría, vamos a utilizar una matriz DAFO, herramienta con la que nos familiarizamos a través de la asignatura de Marketing en el Sector Público, en la que tuvimos como referencia el libro de Luis M.

Rivera Vilas, Marketing para las Administraciones Públicas, donde encontramos toda la información relativa a la elaboración de este tipo de análisis.

Para ordenar la información que conocemos sobre la Secretaría y analizarla, vamos a establecer cuatro espacios con los ejes rectores de una doble clasificación basada en el análisis de las Fortalezas y Debilidades de la Secretaría del CEFIRE de Valencia y en las Amenazas y Oportunidades de la misma. Esta información recogida sería la matriz DAFO, que debe su nombre a las iniciales de **D**ebilidades, **A**menazas **F**ortalezas y **O**portunidades.

La matriz nos permite visualizar los resultados del análisis externo en el que buscamos las Amenazas y las Oportunidades que nos plantea el entorno, y del análisis interno en el que estudiamos las Fortalezas y Debilidades de la organización objeto de estudio.

Diagnóstico de la situación actual de la Secretaría del CEFIRE de Valencia:

## Matriz DAFO:

<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal cualificado para el desarrollo de las tareas.</li> <li>• Recursos humanos suficientes para la realización de las tareas.</li> <li>• Personal de Secretaría con estabilidad y veteranía en el puesto.</li> <li>• Personal del CEFIRE con posibilidades formativas.</li> <li>• Espacio físico suficiente.</li> <li>• Dirección del centro comprometido con las nuevas tecnologías.</li> <li>• Página web intuitiva y completa.</li> </ul>	<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación interna deficiente y por cauces inadecuados.</li> <li>• Tareas mal definidas.</li> <li>• Secretaría mal ubicada en el edificio.</li> <li>• Señalización interna del CEFIRE insuficiente o inadecuada.</li> <li>• Situación del CEFIRE de difícil acceso.</li> </ul>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de formación del profesorado de la Consellería de Educación preocupado por las nuevas tecnologías.</li> <li>• Desarrollo de la Administración Electrónica y la firma digital en el ámbito de la Generalitat Valenciana.</li> <li>• Uso de internet en expansión en centros docentes y domicilio.</li> </ul>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminución de los Recursos.</li> <li>• Posibilidad de reducción del número de CEFIRE.</li> <li>• Reducción del incentivo a la carrera profesional de los docentes.</li> </ul>

Tabla 5. Matriz DAFO. Fuente: Elaboración propia.

A continuación, realizaremos un análisis pormenorizado de los puntos que hemos incluido en esta matriz DAFO:

- RESULTADO DEL ANÁLISIS INTERNO DE LA SECRETARÍA DEL CEFIRE DE VALENCIA.

En primer lugar desarrollaremos las Debilidades y Fortalezas que hemos encontrado en nuestro análisis. Detallaremos aquellos aspectos que consideramos que está a nuestro alcance mejorar o cambiar, ya que se refieren a cuestiones de carácter interno de la Secretaría del CEFIRE de Valencia.

- **Fortalezas:** En este apartado describiremos los recursos y las habilidades que podemos atribuir a nuestra Secretaría. De este modo, pondremos de manifiesto los aspectos positivos y que mejor sabemos hacer.
- **Debilidades:** Al contrario que en el caso anterior, en este apartado detallaremos aquellos aspectos menos acertados o que peor hacemos en la Secretaría del CEFIRE.

### **DEBILIDADES:**

#### 1. Comunicación interna deficiente y por cauces inadecuados:

La comunicación interna del CEFIRE se produce de forma esporádica y no por los cauces adecuados. Existe un foro semanal para la comunicación, que es el claustro de docentes, pero no se utiliza en este sentido, quedando el personal no docente excluido en las comunicaciones y toma de decisiones del centro.

#### 2. Tareas mal definidas:

Las tareas no están definidas de acuerdo con la naturaleza de cada puesto, sino que el reparto se hizo en un momento determinado para dar

solución a una eventual carencia de personal, como fue la ausencia de algunas personas de Conserjería por motivos de enfermedad.

Debido a la larga duración de esta contingencia, se perpetuo en el tiempo este reparto inadecuado de tareas, incluso después de subsanadas las circunstancias que fueron su origen.

3. Secretaría mal ubicada en el edificio:

La Secretaría del CEFIRE<sup>26</sup> es la primera dependencia que se encuentra el usuario del edificio cuando entra en el mismo, por lo que hace de filtro de usuarios; tanto de los que vienen a nuestro edificio, como las que se equivocan de centro o personas que vienen a la FPA, ubicada en la planta de arriba. También orienta a las personas que vienen realmente al CEFIRE independientemente que la cuestión que les trajo al Centro sea competencia de la Secretaría o no.

4. Señalización interna del CEFIRE insuficiente o inadecuada:

Como ya hemos indicado en el apartado de debilidades de la matriz DAFO, existe un número importante de usuarios que no encuentra el departamento o dependencia a la que se dirige, por lo que es fácil deducir que las señales indicativas que están instaladas en el hall del edificio, o son insuficientes o no son las adecuadas.

5. Situación del CEFIRE de difícil acceso:

EL CEFIRE de Valencia, se encuentra ubicado en la calle Paco Pierrá, nº 20 de la ciudad de Valencia. Esta calle se encuentra situada en una zona mal comunicada de Valencia, donde llegan pocos autobuses y no hay estaciones de metro cercanas.

---

<sup>26</sup> Como se puede ver en el plano de la Secretaría-Conserjería que se encuentra al principio de este Capítulo.

Esto supone una debilidad para el CEFIRE, ya que además de ser un considerable obstáculo para las personas que acuden a nuestro centro, ocasiona bastantes consultas telefónicas para preguntar el modo de llegar.

### **FORTALEZAS:**

#### 1. Personal cualificado para el desarrollo de las tareas:

El personal administrativo que ocupa sus puestos en la Secretaría, ostenta la condición de funcionarias del grupo C (administrativas), a diferencia de la mayoría de CEFIRE de otras localidades donde en su mayoría las ocupan puestos del grupo D (auxiliares), para desarrollar las mismas tareas y funciones.

Por este motivo hemos considerado que se encuentra entre sus fortalezas contar con personal mejor preparado, al menos a priori, para realizar las mismas tareas, ya que en otros centros de las mismas características las realizan personas con una menor categoría profesional.

#### 2. Recursos humanos suficientes para la realización de las tareas:

El personal no docente del CEFIRE suma un total de 6 personas entre sus administrativas, telefonista, conserjes y bibliotecaria. Es entre este grupo de personas (excluyendo a la bibliotecaria), entre las que hay que repartir de un modo más racional las tareas objeto de este estudio.

Por ello consideramos que, aunque el CEFIRE de Valencia tiene un volumen de trabajo superior a cualquier otro CEFIRE, con cinco personas y una buena distribución de funciones, y realizando las mejoras que se van a proponer en este TFC, se puede conseguir una optimización del trabajo realizado, sin que sea necesario proponer un aumento de la plantilla de personal no docente.

3. Personal de Secretaría con estabilidad y veteranía en el puesto:

Las dos administrativas de la Secretaría del CEFIRE cuentan con una antigüedad en la Administración pública de 18 y 22 años respectivamente, ocupando a lo largo de estos años puestos de carácter burocrático y administrativo (y con una permanencia en el CEFIRE de 6 y 12 años, respectivamente).

Esto supone, a nuestro juicio, una práctica apreciable a la hora de llevar a cabo cualquier tipo de mejora, ya que conocen en su totalidad las funciones que se realizan en el CEFIRE, y especialmente en su Secretaría.

La aportación de su experiencia en cualquier proyecto de mejora que se quiera llevar a cabo, tanto en el CEFIRE en general como en la Secretaría en concreto, puede resultar de gran valor.

4. Personal del CEFIRE con posibilidades formativas:

La Dirección General de Administración Autonómica, de la Consellería de Justicia y Administraciones Públicas convoca los cursos del Plan de Formación de los empleados públicos al servicio de la Generalitat Valenciana<sup>27</sup>.

Estas convocatorias anuales permiten a los/as trabajadores/as de la Administración autonómica ampliar sus conocimientos, tanto en nuevas tecnologías como de índole legislativo, de modo que ello pueda redundar en la mejora de su trabajo diario.

5. Espacio físico suficiente:

---

<sup>27</sup> La última convocatoria de estos cursos fue la Resolución de 11 de enero de 2011 por la que se convocaron los cursos del plan de formación de los empleados públicos al servicio de la Generalitat Valenciana.

La Secretaría dispone de 46 m<sup>2</sup>. Se ubican en ella tres puestos de trabajo, con lo que a cada puesto le corresponde algo más de 15 m<sup>2</sup>. Aunque hay bastante mobiliario, consideramos que es una proporción por puesto de trabajo y espacio más que suficiente.

6. Dirección del Centro comprometida con las nuevas tecnologías:

La nueva dirección del Centro, que se incorporó a este puesto en octubre de 2011, pertenece por formación y trayectoria profesional al área de Informática.

En este sentido, además de haber adquirido un compromiso importante en el campo de las nuevas tecnologías en el área de la formación del CEFIRE, está llevando a nivel interno del Centro muchos cambios en la organización, que llevan aparejadas mejoras de carácter tecnológico e informático.

7. Página web intuitiva y completa:

La nueva página web de CEFIRE<sup>28</sup> que se puso en marcha en octubre del año 2011, ha sido acogida con gran éxito por el profesorado a la vista del elevado número de visitas que recibe diariamente, mejora bajo nuestro punto de vista la que teníamos hasta ahora, siendo la actual más intuitiva e innovadora.

La página permite realizar muchas tareas, entre las que destacan la solicitud de cursos, confirmación o renuncia a los mismos, presentación de las personas responsables de cada área o tema, solicitud de certificados a través de la Secretaría Virtual<sup>29</sup>.

---

<sup>28</sup> Enlace de la nueva página web de CEFIRE de Valencia: <http://mestreacasa.gva.es/web/CEFIREvalencia/>

<sup>29</sup> Petición de certificados de manera telemática a través de nuestra página web: <http://mestreacasa.gva.es/web/cefirevalencia/>

Al mismo tiempo, en esta página se ha incluido una intranet que se está desarrollando actualmente para mejorar la comunicación entre los integrantes de la plantilla del CEFIRE.

- **ANÁLISIS EXTERNO DE LA SECRETARÍA DEL CEFIRE DE VALENCIA:**

En segundo lugar desarrollaremos las Oportunidades y las Amenazas. Ambos aspectos son de carácter externo y se deben a circunstancias externas, y que por tanto escapan a nuestro alcance y en las cuales no podemos influir.

- **Oportunidades:** En este punto veremos las oportunidades que se ponen de relieve ante nuestra organización. Como ya hemos señalado, al ser externas, no podemos influir en que se produzcan o no. Pero aunque las causas nos sean ajenas, debemos aprovechar, siempre que sea posible, la oportunidad que se nos presenta.
- **Amenazas:** Son los factores externos que pueden poner en riesgo el funcionamiento de la Secretaría tal y como la conocemos. Poder predecirlos o intuirlos nos ayudará a amortiguar su impacto o incluso, en el mejor de los casos, obtener un beneficio de las mismos.

**Amenazas:**

1. **Disminución de los Recursos:**

Debido a la actual crisis económica en la que nos encontramos inmersos, y siendo ésta especialmente intensa en nuestra comunidad autónoma, se

han llevado a cabo medidas que recortan el gasto en educación en la Generalitat Valenciana, por lo que tanto a nivel europeo, nacional y de la Comunitat valenciana las partidas destinadas a Formación del Profesorado es previsible que se vean mermadas en los próximos años.

Si finalmente se produce este hecho, los recursos para la formación y para el mantenimiento de los CEFIRE también podrían verse afectados por esta circunstancia.

## 2. Posibilidad de cambios en la actual red de los CEFIRE:

Además de los recortes que hemos comentado en el punto anterior, se publicó en el programa electoral del Partido Popular en la Comunidad Valenciana<sup>30</sup> (en su pág. 141), la desaparición de la estructura actual de los CEFIRE.

Tras alcanzar la mayoría de votos y salir elegido como partido mayoritario en esta comunidad, es previsible que desaparezca la estructura actual de los CEFIRE.

## 3. Reducción del incentivo a la carrera profesional de los docentes:

En el DOCV del día 10 de enero de 2012, se publicó el Decreto-ley 1/2012, de 5 de enero, del Consell, de medidas urgentes para la reducción del déficit en la Comunitat Valenciana, que en su artículo 12 contempla lo siguiente:

***“Medidas excepcionales en materia de perfeccionamiento, reconocimiento, devengo y percepción del componente retributivo relacionado con la formación permanente de los funcionarios de los diferentes cuerpos docentes.***

*Desde el 1 de marzo de 2012, por razones de interés general derivadas de una alteración sustancial de las circunstancias económicas que permitieron el establecimiento del componente retributivo relacionado con la formación permanente de los funcionarios de carrera de los diferentes cuerpos docentes,*

---

<sup>30</sup> PARTIDO POPULAR. Programa electoral. [En línea] Disponible en web: <<http://www.ppcv.com/programaelectoral2011/>> [Consulta: 22 de noviembre de 2011]

*devienen inaplicables los Decretos del Consell 157/1993, de 31 de agosto y Decreto 74/1999, de 1 de junio, así como la normativa dictada en desarrollo o ejecución de los mismos, en lo que se refiere al derecho al perfeccionamiento, reconocimiento, devengo y percepción del componente retributivo relacionado con la formación permanente de los funcionarios de los diferentes cuerpos docentes.”*

Es un hecho constatado en el CEFIRE de Valencia, que desde la publicación de este Decreto, la demanda de cursos para incluirlos en la carrera profesional de los docentes ha disminuido notablemente. Así mismo, se están recibiendo múltiples renuncias por parte de los centros que estaban realizando Formación en Centros, lo cual es un hecho sin precedentes desde la creación de los CEFIRE.

Creemos que la desincentivación que se ha producido puede convertirse en una seria amenaza para el futuro del tipo de formación que se imparte en nuestro Centro.

### **OPORTUNIDADES:**

#### Servicio de formación del profesorado de la Consellería de Educación preocupado por las nuevas tecnologías:

El servicio de formación del profesorado ubicado en la Consellería de Educación Formación y Empleo, está en los últimos tiempos dotándose de personal muy formado en nuevas tecnologías y que están llevando a cabo una importante informatización de los procesos.

No cabe esperar menos, ya que la persona que ocupa el puesto de Jefe de Servicio de Formación en la actualidad pertenece al área de informática.

#### Desarrollo de la Administración Electrónica y la firma digital en el ámbito de la Generalitat Valenciana:

La ley 3/2010 de 5 de mayo de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana tiene por objeto:

*“El desarrollo del derecho de los ciudadanos y ciudadanas a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas de la Comunitat valenciana, para acceder a los servicios públicos y en la tramitación de los procedimientos administrativos.*

*La regulación del régimen jurídico de la administración electrónica y de los procedimientos administrativos electrónicos en dicho ámbito subjetivo.*

*El impulso de la plena incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación a la actividad administrativa al objeto de favorecer una mayor transparencia en la actividad administrativa y la apertura de nuevos cauces a la participación ciudadana y de la sociedad civil.”*

A la vista de esto, los usuarios; y en el caso que nos ocupa, el personal docente de la Generalitat Valencia de carácter no universitario; debería demandar y acceder cada vez más administración electrónica.

El CEFIRE de Valencia, y en particular la Secretaría, tienen que estar a la altura de las circunstancias y ofrecer lo que los usuarios demandan.

1. Uso de internet en expansión.

Todos los centros docentes de carácter público, concertado y privado se hallan dotados de acceso a internet y de equipos ofimáticos, lo cual representa una gran oportunidad para el CEFIRE debido a que los docentes tienen acceso *on line* a nuestra oferta formativa.

Gracias a eso pueden estar rápidamente informados de todas las convocatorias en materia de formación que se convocan a través de los CEFIRE.

En este sentido, el Servicio de Atención Informática (SAI) de la Generalitat les presta la asistencia Técnica que los centros puedan necesitar para la puesta en marcha de sus equipos y el mantenimiento de las líneas de internet y de los equipos.

## 4.2 DETECCIÓN DE ELEMENTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA

En este apartado vamos a tratar de localizar aquellos elementos, dentro del contexto de la Secretaría del CEFIRE de Valencia, que son susceptibles de mejora; es decir aquellos ámbitos de actuación dentro de las funciones de la Secretaría en los cuales tengamos capacidad para realizar cambios y mejorarlos.

Para detectarlos nos puede ser de utilidad el apartado del epígrafe 3.1 en el cual hemos desarrollado una matriz DAFO. Las debilidades que hemos encontrado pueden ser algunos de los puntos sobre los que tenemos que trabajar, además de otros que hemos señalado también en el análisis del apartado anterior.

A continuación vamos a desarrollar un esquema en el que plasmaremos la tarea o función sobre la que queremos incidir, el problema detectado y las posibles soluciones.

<b>TAREA O FUNCIÓN</b>	<b>ELEMENTOS A MEJORAR</b>	<b>POSIBLES SOLUCIONES</b>
<b>ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atender exclusivamente el público de Secretaría del CEFIRE.</li><li>• Disminuir la afluencia de público.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Situar la Conserjería en la entrada del CEFIRE.</li><li>• Envío de certificados a los centros de destino de los docentes.</li></ul>

<p align="center"><b>EMISIÓN Y ENTREGA DE CERTIFICADOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisión de certificados uno a uno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emitir todos los certificados que hayan finalizado en un determinado mes e imprimirlos, para agruparlos por centros de destino</li> </ul>
<p align="center"><b>DIGITALIZACIÓN DE ARCHIVOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El proceso es muy lento por no poder dedicarle el tiempo que requiere.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahorrar tiempo en otros procesos y aumentar la dedicación a digitalizar archivos.</li> </ul>
<p align="center"><b>APOYO EN LA GESTIÓN ECONÓMICA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se podrían ampliar las tareas de apoyo a la dirección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahorrando tiempo con las mejoras y empleándolo en la gestión económica.</li> </ul>
<p align="center"><b>RESERVA DE AULAS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copiar en cuatro sitios distintos la misma reserva.</li> <li>• Acceso de los asesores a</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño e implantación de un programa informático a través de intranet, de gestión de</li> </ul>

	la carpeta compartida de aulas.	aulas.
<b>CENTRALITA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contaminación acústica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La centralita debería de estar ubicada en otra estancia y así no interferiría en el trabajo de Secretaría.</li> </ul>
<b>RECEPCIÓN DEL CORREO Y SUMINISTROS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de correo y suministros en Secretaría.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trasladar la recepción del correo a Conserjería. La Secretaría tendría menos interrupciones y ahorraría tiempo, realizando el trabajo de repartir el correo quien realmente lo tiene asignado.</li> </ul>

<b>CASILLERO DE NOTAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al encontrarse la centralita ubicada en la Secretaría, las notas que se toman para los asesores, se colocan en el casillero, esto conlleva la entrada continua de asesores ocasionando distorsiones en el trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si la centralita, junto con el casillero, estuvieran ubicados fuera de la Secretaría se evitarían interrupciones.</li> </ul>
---------------------------	--	---

**Tabla 6. Elementos susceptibles de mejora. Fuente: Elaboración propia.**

#### 4.2.1 ANÁLISIS CAUSA-EFECTO. DIAGRAMA DE ISHIKAWA.

Con el objetivo de determinar las causas que provocan un funcionamiento poco eficiente de la Secretaría del CEFIRE de Valencia, pretendemos realizar un análisis causa-efecto mediante el denominado **Diagrama de Ishikawa**; también denominado diagrama de espina de pez, por la forma de su estructura; y que no es otra cosa que una forma de organizar y representar las diferentes teorías propuestas sobre las causas de un problema.

Perseguimos con ello analizar detalladamente las causas que originan los problemas, basándonos en nuestra experiencia, en los hechos y datos que describen la situación actual. Partimos de la idea de que, sólo desde el conocimiento detallado de las causas,

podremos llegar a las propuestas acertadas que nos permitan lograr nuestro objetivo de mejora.

El Diagrama de Ishikawa consiste en una representación gráfica sencilla, en la que pueden observarse las relaciones causa-efecto de manera muy clara e intuitiva. Para ello se crea una línea en el plano horizontal, que representa el problema que se pretende analizar, y que se escribe a su derecha. A este eje horizontal van llegando distintas líneas oblicuas (como las espinas de un pez), que representan las causas principales según nuestra valoración. A estas espinas pueden ir llegando a su vez, nuevas líneas horizontales que representan las causas secundarias formando un grupo de causas de naturaleza común<sup>31</sup>.

En el siguiente esquema podemos observar la estructura de un diagrama de este tipo:

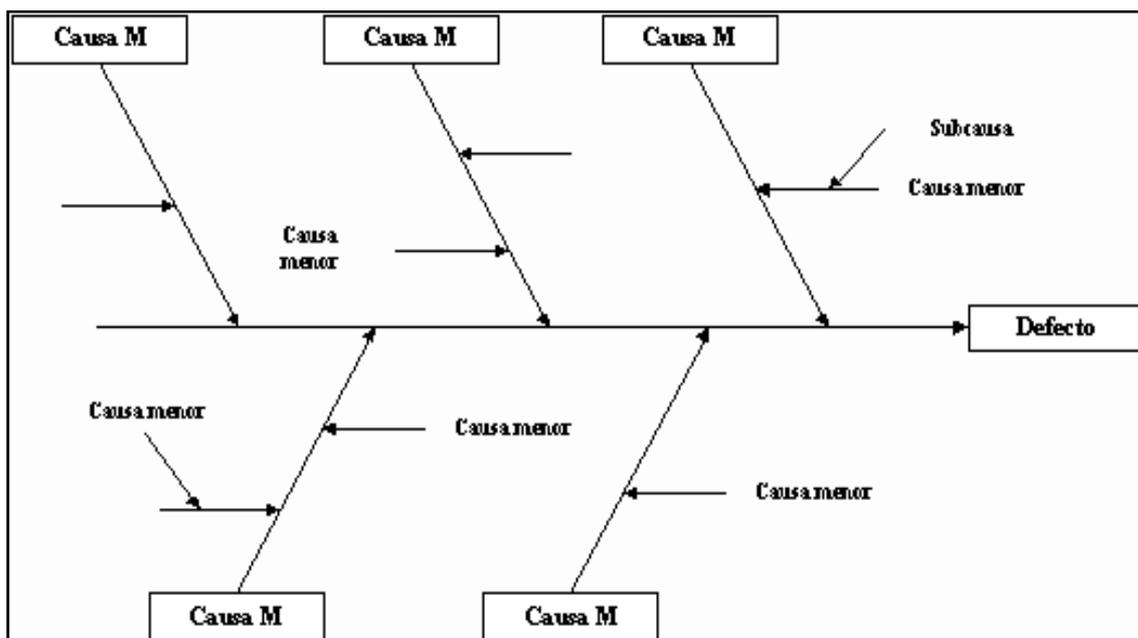


Ilustración 10. Diagrama de Ishikawa. Fuente: Wikipedia.

<sup>31</sup> WIKIPEDIA. Diagrama de Ishikawa. [En línea] Disponible en web: [http://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama\\_de\\_Ishikawa](http://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama_de_Ishikawa) [Consulta: 13 de febrero de 2012]

Podemos afirmar por tanto, que el Diagrama de Causa y Efecto es un gráfico con la siguiente información:

- El problema o defecto que se pretende diagnosticar.
- Las causas que posiblemente producen la situación que se estudia.
- Un eje horizontal conocido como espina central o línea principal.
- El tema central que se estudia se ubica en uno de los extremos del eje horizontal. Este tema se sugiere encerrarse con un rectángulo. Es frecuente que este rectángulo se dibuje en el extremo derecho de la espina central.
- Líneas o flechas inclinadas que llegan al eje principal. Estas representan los grupos de causas primarias en que se clasifican las posibles causas del problema en estudio.
- A las flechas inclinadas o de causas primarias llegan otras de menor tamaño que representan las causas que afectan a cada una de las causas primarias. Estas se conocen como causas secundarias.
- El Diagrama de Causa y Efecto debe llevar información complementaria que lo identifique. La información que se registra con mayor frecuencia es la siguiente: título, fecha de realización, área de la empresa, integrantes del equipo de estudio, etc.

Hemos de señalar que esta herramienta es idónea para un análisis participativo mediante grupos de análisis, aunque debido a las limitaciones de este trabajo ha sido utilizada de un modo individual (aunque recogiendo también las aportaciones del resto del personal no docente del Centro), basándonos para su elaboración en la experiencia adquirida en los años de servicio en la Secretaría del CEFIRE y en los conocimientos adquiridos en la Diplomatura de GAP.

## Diagrama de causa – efecto

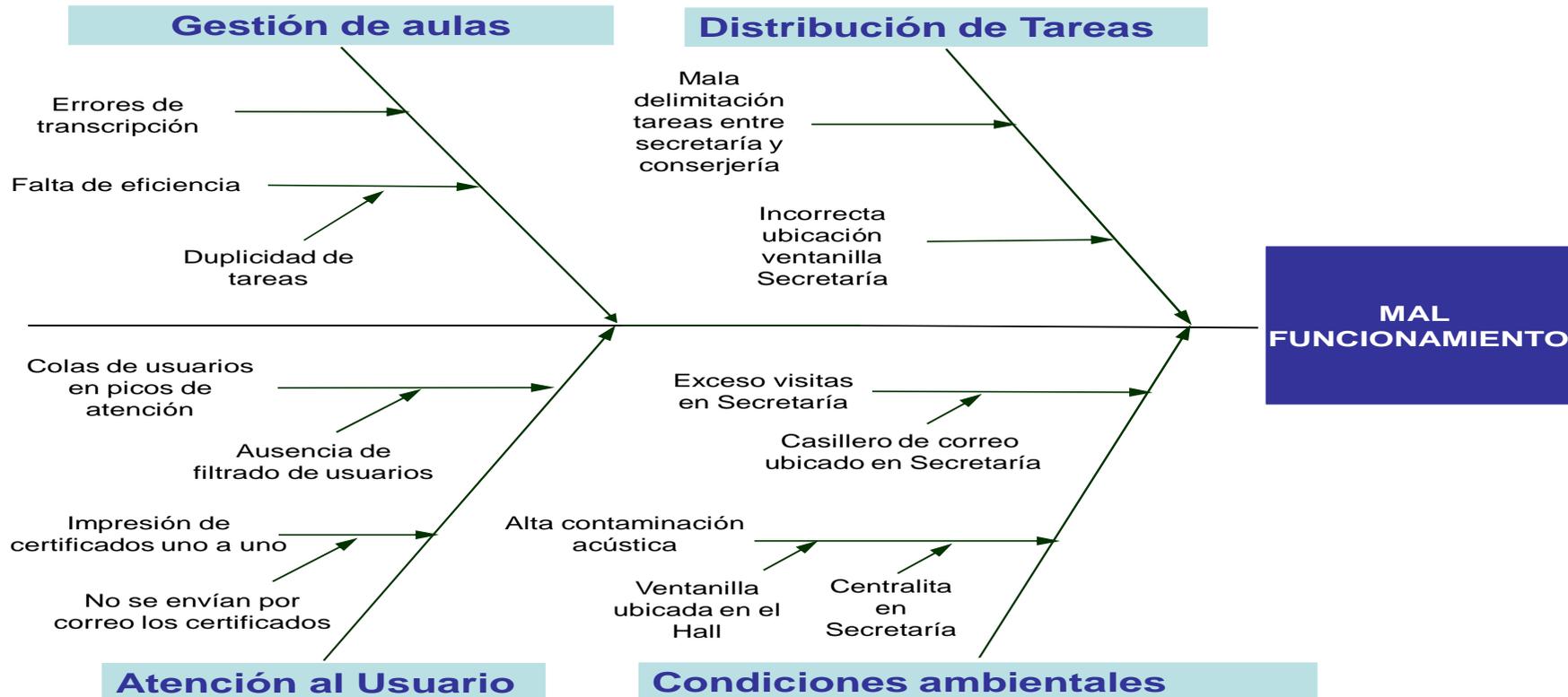


Ilustración 11. Diagrama de Ishikawa sobre el funcionamiento de la Secretaría del CEFIRE. Fuente: elaboración propia. Realizado el día 13 de febrero de 2012.

## CAPÍTULO 5. PROPUESTAS DE MEJORA. VALORACIÓN ECONÓMICA.

Para llevar a cabo cualquier proyecto de mejora es preciso definir previamente cuál es el problema sobre el que se pretende actuar. Además de identificarlo, sería necesario describir su comportamiento en términos concretos, explícitos y específicos; apoyándose en hechos y datos, y representándolos en forma tal que sea fácil de visualizar y entender en función del tiempo en el que ocurre y de los aspectos circunstanciales que lo rodean.<sup>32</sup>

Sólo una vez realizada esta tarea de un modo lo más exhaustivo posible, se redactaría el primer punto del proyecto de mejora: Justificación y definición del problema, en el cual se debería describir el problema, justificando la necesidad de resolverlo.

Para eliminar realmente el problema, necesitamos realizar un análisis profundo del proceso para aislar las causas que originan el mal resultado. El análisis se basa en las experiencias, en los hechos y datos que describen la situación actual. Para analizar estos datos se utilizan herramientas como el **Diagrama Causa-Efecto** conocido como Ishikawa o espina de pescado.<sup>33</sup>

Una vez hemos identificado las posibles causas, se toma la decisión acerca de las acciones para disminuir las causas o eliminarlas. Como es lógico, resulta primordial la selección de las mejores alternativas para lo cual hay que considerar los siguientes factores:

- Efectividad.

---

<sup>32</sup> GUIA PARA REALIZAR PROYECTOS DE MEJORA. [En línea] Disponible en web: <<http://www.slideshare.net/jcfdezmx2/guia-para-realizar-proyectos-de-mejora-presentation>> [Consulta: 26 de enero de 2012]

<sup>33</sup>En el capítulo 4.2 hemos realizado un Diagrama Causa-efecto (Ishikawa) para la detección de los elementos susceptibles de mejora.

- Factibilidad.
- Factor tiempo.
- Orientación al usuario.
- Eficacia.

El siguiente paso a realizar consistiría en la toma de decisión para la mejora. Se comienza al comunicar a todas las personas involucradas lo que se va a hacer y para qué. Y de ser necesario se debe de proporcionar capacitación a aquellas personas que van a intervenir para que sepan qué hacer y cómo hacerlo bien.

Una vez que se ejecuten las acciones establecidas en el plan de acción, es necesario dar seguimiento (cuantitativo y cualitativo) a las mismas mediante el registro de la información que permita conocer el comportamiento de los resultados, dar seguimiento a las acciones ejecutadas y, en su caso, tomar decisiones de reorientación o redefinición de las acciones establecidas.

Es importante analizar los resultados parciales obtenidos para comparar el antes y el después. Una vez hemos registrado los avances y resultados del proyecto, sería necesario realizar una evaluación periódica de los resultados obtenidos mediante el uso de **indicadores**.

En el caso de este TFC, hemos de señalar que la única mejora de las propuestas que se ha implementado en la actualidad es la de la gestión de las aulas. Para proceder al control de los resultados obtenidos hemos optado por realizar una encuesta, cuyos resultados exponemos en el Capítulo 6.1 de este trabajo.

## 5.1 PROPUESTAS DE MEJORA

Tras el análisis y la detección de los elementos susceptibles de mejora, hay cuatro elementos fundamentales que vamos a tener en cuenta a la hora de proponer mejoras para desarrollar en este apartado. Estos cuatro pilares son:

1. La Gestión de los espacios y recursos del CEFIRE de Valencia:

En este proceso trataremos de introducir un programa informático, llevado a cabo por el personal del área de informática del Centro, al cual se pueda acceder a través de una intranet y que permita el acceso de la totalidad de los asesores del CEFIRE. Este programa les permitirá realizar consultas pero no manipular las reservas.

Al mismo tiempo, las administrativas podrán acceder al mismo con la particularidad de que, además de consultar, podrán también efectuar reservas de las aulas y modificarlas, en caso de que fuera necesario.

2. La atención al usuario:

Las mejoras que proponemos en este punto radicarían básicamente en ubicar la Conserjería en primer término con respecto a la puerta de entrada del Centro, para que los usuarios que acuden al edificio reciban una información rápida, adecuada y completa.

En nuestra propuesta de mejorar la atención al usuario, también incluimos la remisión de los Certificados a los centros de trabajo de sus destinatarios. Con esto, no sólo evitaríamos la personación de muchos usuarios en las instalaciones del CEFIRE (con el consiguiente aumento de la carga de trabajo en la Secretaría), sino también la molestia que este desplazamiento puede ocasionar a los docentes.

También incluiremos en este apartado una mejora en la señalética del Centro, ya que debido a las numerosas consultas que se realizan en este sentido (acerca de la ubicación de aulas y otras instalaciones), debemos deducir que la que tenemos es incompleta o inadecuada.

### 3. Distribución de tareas entre la Secretaría y la Conserjería:

En este apartado queremos realizar una redistribución de los trabajos que corresponden a los conserjes y a las administrativas. Esta distribución de funciones está claramente diferenciada en la legislación vigente, aunque no ocurre lo mismo en nuestra práctica diaria. Como veremos, esta circunstancia conlleva a muchas distorsiones en el trabajo que se lleva a cabo en la Secretaría.

### 4. Mejora de las condiciones de trabajo de la Secretaría del CEFIRE de Valencia:

Pretendemos mejorar las condiciones de trabajo de la Secretaría, además de por la redistribución de tareas que hemos mencionado en el punto anterior, mediante una sencilla modificación en la entrada de la misma y en la ventanilla de atención al público.

A su vez, propondremos el traslado a otro departamento de la centralita telefónica, ya que como hemos indicado en el capítulo 4, apartado 4.1.2 produce una importante contaminación acústica en el ambiente de trabajo de la Secretaría que dificulta el correcto funcionamiento de la misma.

#### 5.1.1 MEJORA EN LA GESTIÓN DE ESPACIOS Y RECURSOS.

Mientras redactábamos este TFC, en el CEFIRE de Valencia se ha implantado la propuesta de mejora en la gestión de espacios y recursos. Esto, además de proporcionarnos la satisfacción de comprobar que nuestro trabajo empieza a tener una aplicación real, nos abre la posibilidad de valorar los resultados obtenidos en este mismo trabajo, lo que haremos más adelante. A continuación, intentaremos explicar en qué consiste exactamente dicha mejora:

Se ha implantado un sencillo sistema de reserva de salas que sirve para gestionar edificios con salas que necesiten de una reserva. Permite configurar las distintas salas de forma independiente y tiene un sistema de reservas basado en un calendario visual muy

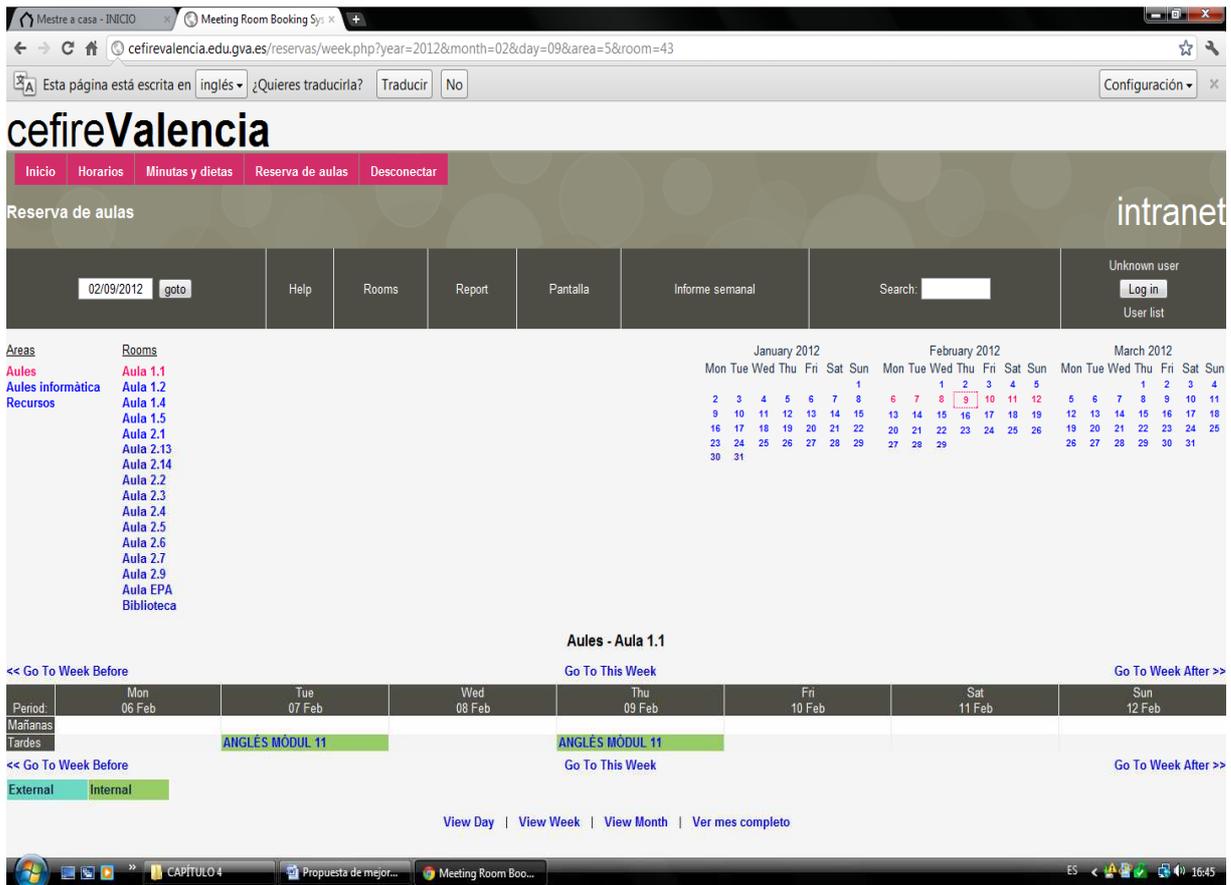
claro e intuitivo. El nombre de la aplicación es Meeting Room Booking System (MRBS) versión 1.4.5<sup>34</sup>.

Esta aplicación permite a los usuarios realizar reservas para un determinado conjunto de salas. Tan solo pinchando en el día requerido, el usuario puede poner un título de la reserva, una descripción, establecer el tiempo y la cantidad de aulas que se precisarán y establecer automáticamente la repetición de la reserva si fuera necesaria (semanal, diaria, cada X semanas...).

El programa MRBS ofrece una interfaz sencilla para el usuario, mostrando un calendario de reservas con los días disponibles. La vista puede ser de todo el mes o semanal, mostrando en cada caso el calendario para una sala. También se puede establecer una vista de un día determinado. Las reservas realizadas se muestran con colores indicando con claridad las jornadas donde ya no se podrá reservar dado que se entraría en conflicto con otras reservas.

---

<sup>34</sup> MRBS. Aplicación informática para la gestión de espacios. [En línea] Disponible en web: <<http://www.ceslcam.com/usalo/catalogo-de-aplicaciones/aplicaciones/app-tema/reserva-de-salas-y-horarios/>> [Consulta: 9 de febrero de 2012]



**Ilustración 12. Captura de pantalla de la aplicación de reserva de aulas. Fuente: elaboración propia.**

Permite también al administrador definir varios edificios en los que hacer la reserva, cada uno con sus salas independientes<sup>35</sup>. Además se pueden establecer horarios límite para los que hacer reservas, e incluso el aforo de las salas.

El usuario tan solo debe elegir el edificio que le interese y visualizar las aulas disponibles, mostrándose el calendario automáticamente. Los usuarios administradores también pueden generar informes de uso con una utilidad automática de la aplicación. La aplicación genera informes de reservas entre los rangos de fecha que se quiera, mostrando informes de cada reserva y un resumen de horas.

<sup>35</sup> Hemos de señalar que, aunque el CEFIRE no dispone de varios edificios, si está dotado de dos categorías distintas de aulas, como son las de informática y las que llamamos aulas ordinarias.

Entre otras funcionalidades interesantes encontramos la incorporación de un buscador, la configuración de distintos niveles de usuario, la posibilidad de recibir notificaciones y cambios por correo; así como también la opción de poner fecha fin al sistema de reservas, que puede configurarse por año natural o por curso escolar.

The screenshot shows a web browser window with the URL `cefirevalencia.edu.gva.es/reservas/reportpanel.php?day=9&month=2&year=2012&area=5&room=43`. The page displays two tables of classroom reservations.

**Table 1: 08/02/2012 - Mai**

Aula	Curs	Assessor/a
Aula 1		
Aula 2		
Aula 3		
Aula 4		
Aula 5		
Aula 6		
Aula 7		
Aula 8	COMPETENCIA LINGÜÍSTICA-14	ROSAL LINARES
Aula 9		
Aula 10		
Aula 11	PSDA	VERONICA CODINI
Aula 12		
Aula 13		
Aula 14	PR17-ORFEDORS VALÈNCIA	ROSAL LINARES
Aula 15	PR17-ORFEDORS VALÈNCIA	ROSAL LINARES
Aula 16		
Aula 17		
Aula 18		
Aula 19		
Aula 20		

**Table 2: 08/02/2012 - Vesprada**

Aula	Curs	Assessor/a
Aula 1		
Aula 2		
Aula 3		
Aula 4		
Aula 5		
Aula 6		
Aula 7		
Aula 8		
Aula 9	ANGLÈS MÒDUL 1	ROSAL SANCHOZ
Aula 10		
Aula 11		
Aula 12	ANGLÈS MÒDUL 4	ROSAL SANCHOZ
Aula 13	ANGLÈS MÒDULS DEL 102-11	JOSÉ VÍGIL-SERRA
Aula 14	ANGLÈS MÒDUL 9	ROSAL SANCHOZ
Aula 15	ANGLÈS MÒDUL 7	ROSAL SANCHOZ
Aula 16	ANGLÈS MÒDUL 4	ROSAL SANCHOZ
Aula 17		
Aula 18	ANGLÈS MÒDUL 9	ROSAL SANCHOZ
Aula 19	ANGLÈS MÒDUL 11	ROSAL SANCHOZ
Aula 20	ANGLÈS MÒDUL 11	ROSAL SANCHOZ
Aula 21		
Aula 22		
Aula 23		

**Ilustración 13. Captura de pantalla de los informes generados en el CEFIRE de Valencia para la información de las aulas. Fuente: elaboración propia.**

Se puede navegar por las diferentes salas, la vista es configurable y se pueden hacer muchos tipos de adaptaciones, existiendo la vista de calendario mensual, semanal o diario. El uso del calendario es sencillo. Se usan colores para representar las reservas, y se potencia la navegación con enlaces directos al mes anterior o posterior, semana posterior o anterior, etc., así como a días, meses o semanas concretas.

Además de las múltiples ventajas relacionadas anteriormente, esta aplicación puede integrarse con cualquier opción de navegador de internet en cuanto a accesibilidad, o del propio sistema operativo.

#### Ventajas de la aplicación para la gestión de aulas del CEFIRE de Valencia:

Con la aplicación MRBS, y debido a su posibilidad de generar informes distintos con la información contenida en la aplicación, conseguimos que, introduciendo la información una sola vez en la aplicación, podamos posteriormente generar diversos informes a partir de la misma. Entre estos informes encontramos el que se coloca en los tableros informativos que tenemos a ambas entradas del edificio y en los monitores, donde además de aparecer en formato de tablas, también permite introducir las imágenes temáticas que se incluyen.

Con todo esto conseguimos evitar, por un lado la pérdida de tiempo que ocasiona la transcripción de una reserva en cuatro sitios distintos, y por otro lado también incrementamos la eficiencia, por el ahorro de tiempo del personal que permite la optimización de los recursos humanos de la Secretaría del CEFIRE.

#### Diagrama de flujo de la Gestión de aulas:

La representación gráfica, en forma de diagramas de flujo, es muy importante para comprender mejor el procedimiento que se desea describir, analizar o mejorar. Los diagramas de flujo representan gráficamente las secuencias que siguen las operaciones de un determinado procedimiento administrativo y el recorrido de los documentos. Muestran las unidades administrativas que intervienen en cada fase y pueden indicar, además, los instrumentos que se utilizan en cada caso.

Se representan mediante símbolos que tienen un significado preciso y para cuya utilización se aplican determinadas reglas. Los símbolos abstractos que hemos utilizado se tratan en su mayoría de perfiles de figuras geométricas a las que se atribuye

convencionalmente un significado. La simbología más utilizada para representar flujos de información es la ANSI (American National Standard Institute). (Ramió 2002).

El diagrama de flujo que hemos diseñado para ver de un modo gráfico el proceso que seguiría una petición de aula, hasta su exposición al usuario lo podemos ver más abajo.

En nuestro gráfico, hemos iniciado el proceso con el símbolo de inicio y final de acuerdo con la representación de flujos ANSI, hemos mantenido la uniformidad requerida en el tamaño del símbolo, también hemos dado las explicaciones de un modo breve y sencillo como indica la norma.

## DIAGRAMA DE FLUJO DE LA GESTIÓN DE AULAS DE LA SECRETARÍA DEL CEFIRE DE VALENCIA

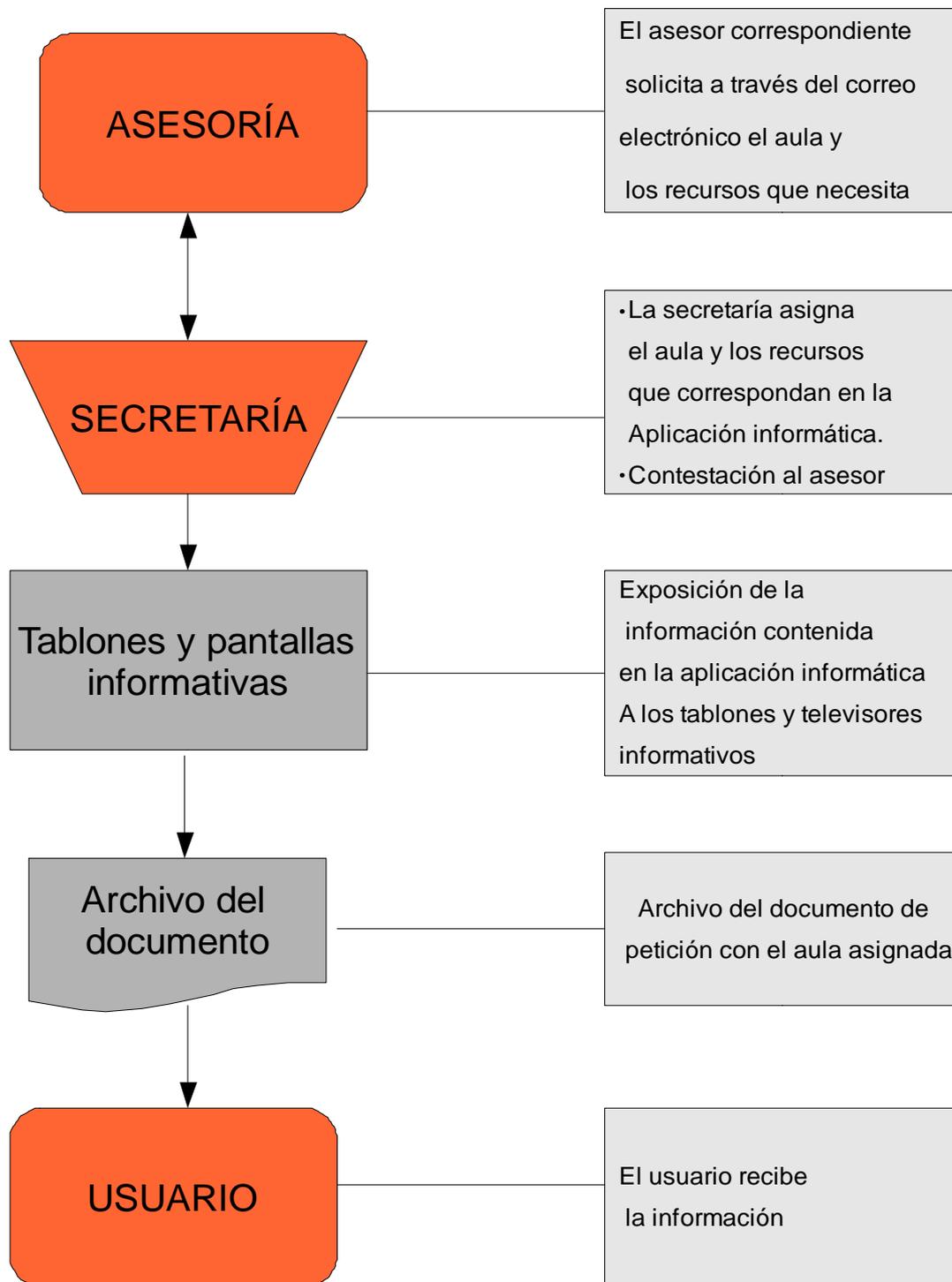


Ilustración 14. Diagrama de Flujo de la gestión de aulas de la Secretaría del CEFIRE de Valencia. Fuente: Elaboración propia.

### 5.1.2 MEJORA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.

La mejora en la atención al usuario es uno de los objetivos de este trabajo, ya que consideramos que el actual sistema de entrega de certificaciones está totalmente obsoleto. La tarea que tiene encomendada la Secretaría del CEFIRE con respecto a la atención al público, es básicamente la de entrega de Certificados de la formación realizada en el CEFIRE por los docentes de nuestro ámbito de influencia.

Estos Certificados se entregan de forma individualizada a los profesores y maestros que acuden a recogerlos al mostrador de Secretaría, imprimiéndolos en el mismo momento de su solicitud por el interesado. También se entregan los de personas que no se presentan directamente en el CEFIRE pero que autorizan a otras para recogerlos.

Con carácter excepcional, se envían por correo al centro de destino e incluso al domicilio del interesado, en el caso de que estén ubicados fuera de la localidad de Valencia y el venir a recogerlo suponga un desplazamiento de cierta consideración.

#### 5.1.2.1 MEJORA EN LA SEÑALÉTICA.

Una de las mejoras que, en nuestra opinión, contribuirían en gran medida a mejorar la atención al usuario sería modificar y mejorar la señalética del Centro. Diariamente se recibe una gran cantidad de preguntas relacionadas con la ubicación de las distintas dependencias (incluso de algunas no pertenecientes al CEFIRE)<sup>36</sup>. Estas consultas se realizan en la Secretaría y en la Conserjería, y el hecho de que sean tan habituales nos hace pensar que la escasa señalización existente en la actualidad, no es la más adecuada, al resultar a todas luces insuficiente.

---

<sup>36</sup> Ya hemos señalado en capítulos anteriores, que el CEFIRE de Valencia comparte el edificio con la FPA y con la Asociación de Vecinos de la Font de Sant Lluís.

Actualmente, encontramos a la entrada del edificio, un cartel situado en una columna, donde varias flechas señalan la dirección que deben seguir los usuarios para llegar a las diferentes aulas.

Pero con el transcurso del tiempo, se han habilitado para su uso otras dependencias y se han convertido en aulas para ser usadas por los docentes. Éste es el caso de las aulas 1.5, 2.6, 2.7 y 2.9. También las pequeñas salas de reuniones 2.13 y 2.14 se han habilitado recientemente y no se encuentran indicadas a la entrada del edificio, por lo que los usuarios no tienen otra opción que preguntar.

Además, la rotulación existente en las dependencias que ya existían desde el principio, está realizada empleando hojas con formato DIN A4 que han sido impresas en las fotocopadoras del Centro.

Una propuesta de mejora en la señalética, sería implantar mediante líneas adhesivas en el suelo, códigos numéricos y de colores; de modo que al seguir una determinada línea de color, se llegue a la dependencia indicada al inicio de la misma<sup>37</sup>.

Estas líneas te acompañarían llevándote incluso a la subida de la escalera y volviendo a aparecer en la planta de arriba, hasta el aula o dependencia del interés del usuario. Además sería necesaria una actualización del directorio con todas las novedades, es decir, las nuevas aulas que se han habilitado.

Consideramos que esta mejora podría resultar muy práctica y evitaría bastantes consultas con respecto a la ubicación de las aulas y las dependencias del Centro.

---

<sup>37</sup> El inicio de todas las líneas indicativas se encontrará ubicado en el hall, de modo que sea fácilmente visible al entrar al edificio.

Otra propuesta para mejorar la atención al público podría ser el atender a los usuarios el primer día de cada curso por parte del asesor/a. Es decir, que cada asesor/a acuda al hall el primer día de cada curso para orientar a los asistentes a su curso y acompañarlos hasta el aula, o indicarles por dónde se sube y en qué planta y aula se realiza.

Este pequeño gesto evitaría las numerosas consultas a Secretaría para localizar las aulas, que se producen con el inicio de cada curso. Además, contamos con la ventaja de que normalmente los asistentes a los cursos están familiarizados con su asesor de referencia.

#### 5.1.2.2 REMISIÓN DE CERTIFICADOS.

La mejora que proponemos consiste en la remisión de los Certificados a los centros de destino de los usuarios del CEFIRE. Para poder llevar a cabo esta tarea, haríamos uso de una de las aplicaciones que ya se encuentran operativas en el Gesform<sup>38</sup>, pero que no se usa debido al mal funcionamiento de la misma. Este problema se podría subsanar fácilmente mediante una revisión por parte del servicio informático de la Consellería. Salvado el inconveniente, se podría poner en marcha sin mayores dificultades.

En concreto, la mejora consistiría en utilizar la pestaña del Buzón de Certificados, que se encuentra en la mencionada aplicación. Este Buzón es el lugar donde se redirigen los cursos para proceder a imprimirlos todos juntos, cuando ya hay un número considerable para certificar.

Cuando vayamos a imprimir los certificados lo haremos seleccionando el *orden de localidad* en primer lugar, *centro de destino* y *orden alfabético* en tercer lugar. De este modo, obtendremos unos certificados ordenados por el centro de destino de los usuarios.

---

<sup>38</sup> En el capítulo 3 de este TFC, se explica en qué consiste este programa informático.

Al mismo tiempo emitiremos unos *oficios de remisión* ordenados también por localidad y centro. Una vez obtenidos estos documentos sólo habrá que intercalar los oficios con los certificados y posteriormente enviarlos a través de la oficina de correos más cercana. Los conserjes serían los encargados de realizar esta tarea.

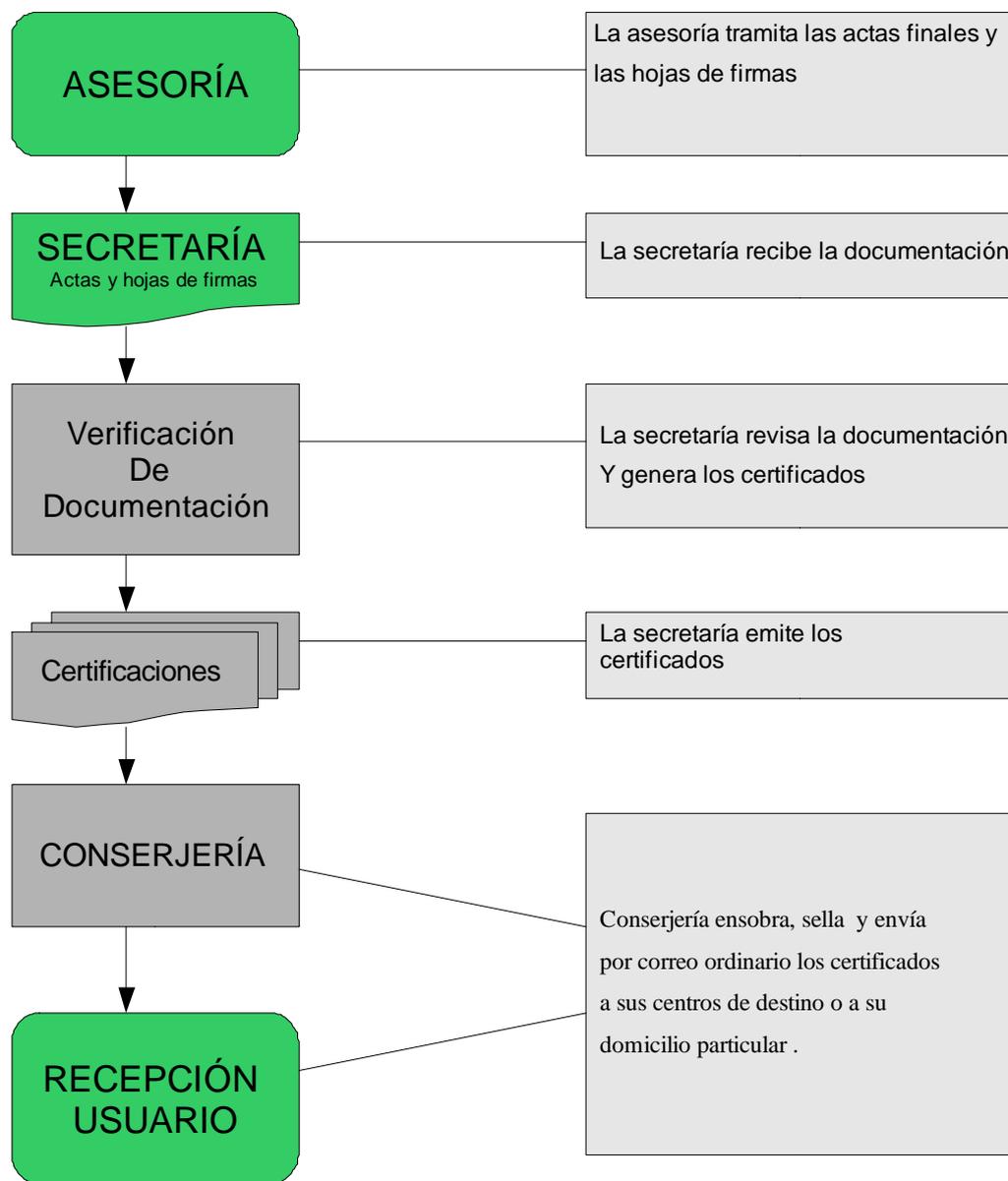
Con este sencillo método, evitaríamos imprimir los certificados uno por uno. Considerando que el CEFIRE de Valencia genera aproximadamente unos 800 certificados al mes, y aunque es verdad que no todos los asistentes recogen su certificado, ahorraríamos una cantidad considerable de toner y electricidad, además de ahorrar bastante tiempo en la impresión de certificaciones.

También evitaríamos interrupciones por causa del público en la Secretaría con lo que conseguiríamos mejorar las condiciones de trabajo en la misma. Este ahorro de tiempo, se podría emplear en apoyar de un modo más amplio al Cuentadante y al Habilitado en la Gestión Económica del centro; y también en aumentar el ritmo en la digitalización del archivo de la Secretaría del CEFIRE, tarea ingente a la cual actualmente se le dedica muy poco tiempo.

#### DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS CERTIFICACIONES.

Para ver de un modo más gráfico los pasos que seguirían la generación, emisión y envío de las certificaciones de la Secretaría del CEFIRE, hemos desarrollado un diagrama de flujo que contempla los distintos pasos (actas, hojas de firmas y posteriormente los certificados de los cursos), antes de llegar a los usuarios tras su envío por correo. Hemos incluido también los distintos departamentos por los que transcurriría este proceso. Para la realización de este diagrama de flujo hemos observado, al igual que en el anterior acerca de la gestión de las aulas, la simbología ANSI.

## DIAGRAMA DE EMISIÓN Y ENTREGA DE CERTIFICACIONES DE LA SECRETARÍA DEL CEFIRE DE VALENCIA



**Ilustración 15. Diagrama de emisión y entrega de certificaciones. Fuente: Elaboración propia.**

### 5.1.2.3 INFORMACIÓN AL USUARIO.

La atención al usuario se realiza a través del correo electrónico [46401840@edu.gva.es](mailto:46401840@edu.gva.es), mediante la atención telefónica, o por consultas directas en la ventanilla de Secretaría.

La mayoría de las consultas se refieren a certificaciones o a la gestión de los cursos en su fase de matriculación. Aunque esta fase la gestionan los asesores y no el personal de Secretaría, se les informa de los horarios y correos electrónicos de los asesores. Desde Secretaría se intenta dar atención a todas las consultas, o por lo menos dirigirles a las personas que pueden resolver su duda o su problema.

Esta atención también se podría ver mejorada si reducimos el tiempo que dedica en la actualidad el personal de Secretaría a la impresión individualizada de certificados.

### 5.1.3 MEJORA EN LA REDISTRIBUCIÓN DE LAS TAREAS ENTRE SECRETARÍA Y CONSERJERÍA.

Las tareas de Secretaría y Conserjería se encuentran confundidas y entrelazadas en muchos aspectos. Si conseguimos separarlas y que cada uno de los dos departamentos gestione los trabajos que le son propios, la atención prestada y las tareas que se realizan en cada uno de estos departamentos mejorarían, tanto en la atención a los usuarios como en los diversos trabajos que se llevan a cabo. De este modo, pretendemos aplicar, también en este punto, los principios de eficacia y eficiencia<sup>39</sup> que deben regir en toda administración.

#### **Propuesta de redistribución de tareas:**

---

<sup>39</sup> Principios contenidos en la Constitución española de 1978 en su artículo 103 del Título IV.

### Conserjería:

- Atender al público que acude al centro en primera instancia dirigiéndolos al departamento que corresponda (Escuela de adultos, Asesorías, Dirección, Secretaría, Biblioteca...)
- Recibir los paquetes o cartas destinados al CEFIRE y distribuirlos a su destino.
- Recoger el correo, pesarlo y llevarlo a la correspondiente oficina de correos para su envío.
- Recoger los avisos y mensajes que se dejan en el CEFIRE para los trabajadores del Centro y hacerlos llegar a su destinatario. Para esta tarea se dispone de un casillero, ya descrito en el capítulo 3 de este TFC, que en la actualidad está ubicado en Secretaría y que debería trasladarse a Conserjería.
- Colocar la programación semanal de aulas en los tabloneros informativos del hall y conectar las pantallas con la información de aulas.

### Secretaría:

- La Secretaría debe prestar atención al usuario, pero siempre posterior al filtrado que se ha llevado a cabo a la entrada del edificio por la Conserjería.
- Realizar oficios y cartas. Este punto está desarrollado en el apartado 3.3 del capítulo 3 del presente TFC, y no afecta en la redistribución de tareas, ya que en la actualidad esta tarea es gestionada por la Secretaría del CEFIRE.
- Realizar la gestión de las aulas, tanto la reserva como preparar la publicidad de las aulas semanales. Como hemos indicado en las tareas de Conserjería; colgar los carteles y ocuparse del funcionamiento de los televisores informativos sería una función de ésta.
- Gestionar en el programa informático las entradas y salidas de documentos. Esta tarea ya se lleva a cabo por el personal de la Secretaría.

- Digitalización de documentos. Se podrían aumentar las horas de dedicación a esta tarea, debido al tiempo ahorrado en los trabajos que, con la nueva distribución de funciones, pasarían a depender de la Conserjería.
- Gestión y emisión de certificaciones; trabajo que en la actualidad ya es realizado por la Secretaría.<sup>40</sup>
- Archivo y custodia de las hojas de firmas.
- Apoyo a la dirección del centro en la gestión económica de la caja fija del Centro.

#### 5.1.4 MEJORA EN LAS CONDICIONES MEDIOAMBIENTALES DE LA SECRETARÍA DEL CEFIRE.

La centralita del CEFIRE está ubicada en la Secretaría<sup>41</sup>. Este hecho conlleva que la intensidad del ruido diario en la jornada de trabajo sea mucho mayor de lo admisible, ya que algunas de las tareas a realizar requieren de una dosis alta de atención y concentración por nuestra parte.

Pensamos que la centralita debería de situarse en otro espacio distinto de la Secretaría. Además de la centralita, existe otro elemento que distorsiona también el ambiente de silencio, que se necesita para realizar las tareas administrativas, y que trataremos de describir a continuación. En el hall del edificio, al cual tiene salida el mostrador de la Secretaría, se encuentran ubicadas la máquina de bebidas, la cafetera y la máquina expendedora de aperitivos; que dan servicio al personal y a los usuarios del CEFIRE en los ratos de descanso o de entrada y salida a los cursos.

---

<sup>40</sup> Esto se ha desarrollado extensamente en el apartado 5.1.2.1 de este capítulo

<sup>41</sup> Esta reflexión ya la comentamos en el capítulo 3.1. No obstante, lo desarrollamos en este apartado con objeto de proponer una solución adecuada.

El ruido que produce en el hall, tanto el público como las mencionadas máquinas, dificulta considerablemente el trabajo diario de la Secretaría. Este es otro de los motivos por los que consideramos que el mostrador de la misma debe de tener su entrada por el pasillo en lugar de por el hall.

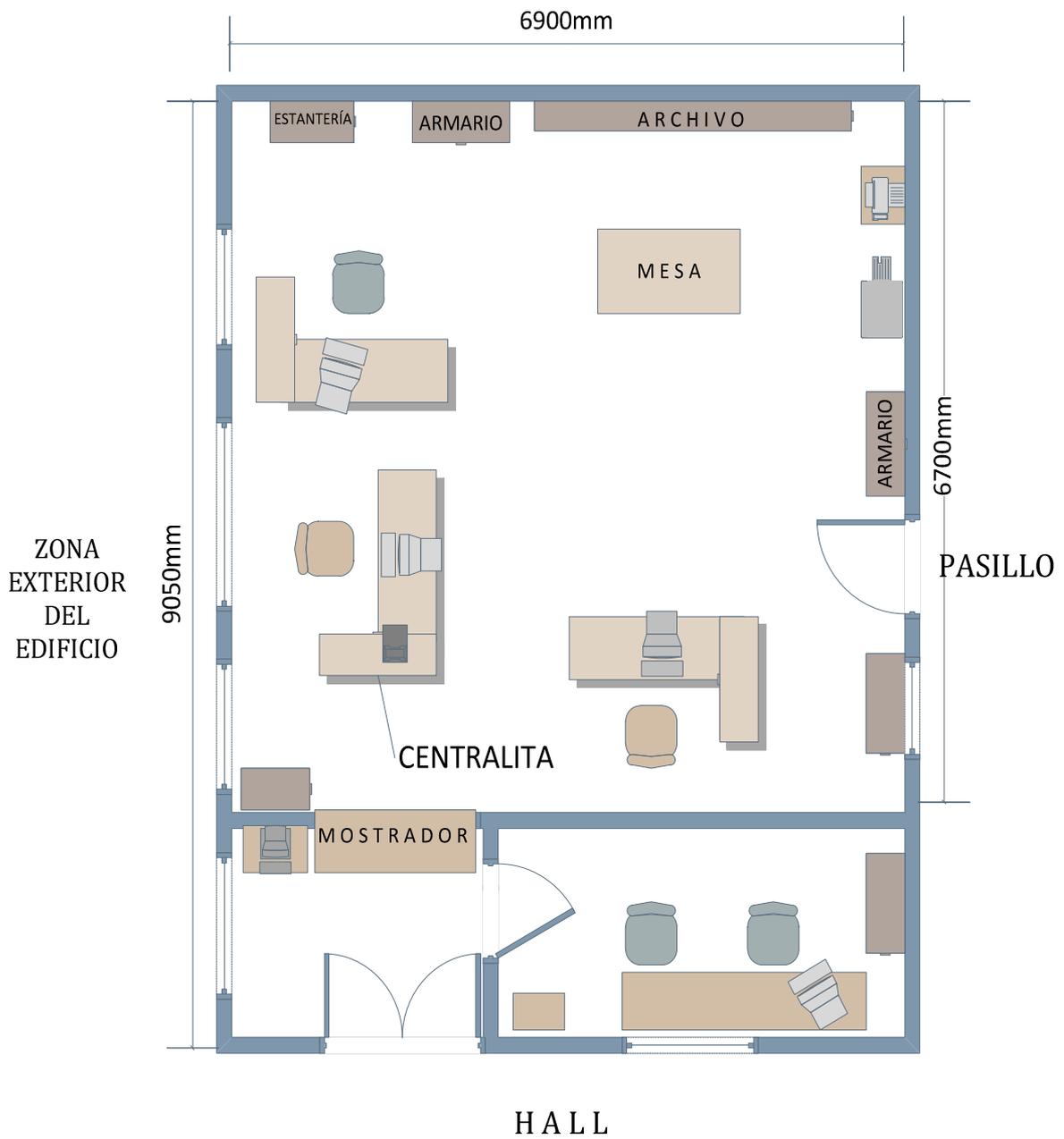
A continuación proponemos una redistribución de los espacios entre Secretaría, Conserjería y la zona dedicada a la centralita. Consideramos el cambio que proponemos puede ser de gran utilidad para la gestión de las tareas de los tres departamentos.

Uniando la centralita con la Conserjería, no solo conseguiríamos recuperar el ambiente de tranquilidad que necesita la Secretaría, además, conseguiríamos una mejor gestión de los departamentos de Conserjería y Centralita, ampliando su espacio de trabajo, y dotándolas a su vez de una zona de comunicación directa con Secretaría.

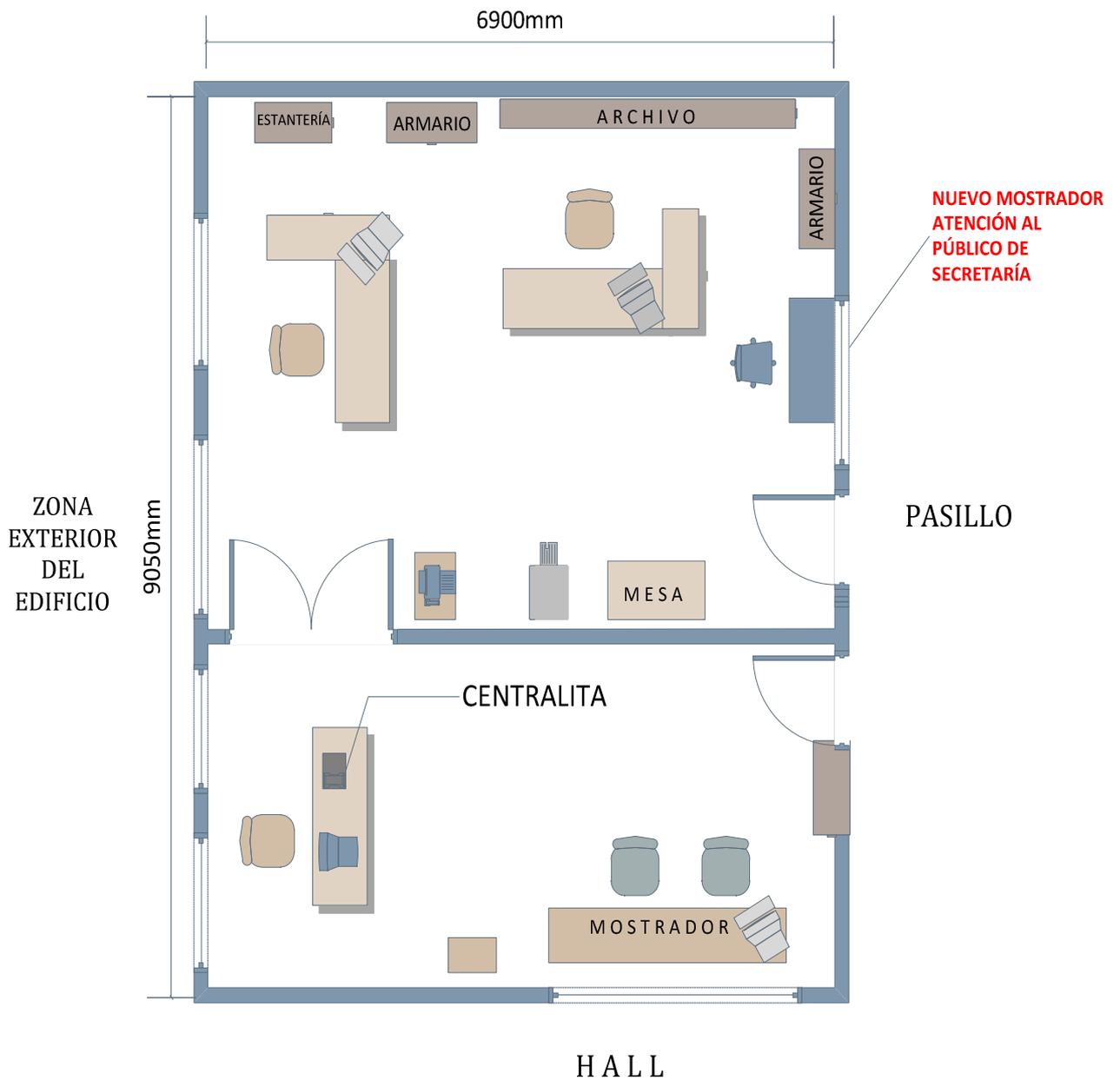
Esto aporta la doble ventaja, que supondría por un lado la utilización compartida de los recursos (fotocopiadora, fax...), tal como podemos observar en la propuesta del plano de la Ilustración 17, y por otro, la dotación de una comunicación directa entre los departamentos implicados, necesaria debido a la interrelación que existe en sus tareas.

Con esta nueva situación, recaerían sobre el personal de la Conserjería las sustituciones en la atención a la centralita al igual que la atención a las llamadas entrantes que no puede atender la telefonista.

A continuación podemos ver la distribución física actual de Secretaría y Conserjería y la que proponemos en este TFC:



**Ilustración 16. Plano de la Secretaría y de la Conserjería en la actualidad. Fuente: Elaboración propia.**



**Ilustración 17. Plano de la distribución propuesta de la Secretaría y de la Conserjería.**

**Fuente: Elaboración propia.**

Como se puede observar en el plano 1, la Secretaría dispone de un gran espacio, mientras que la Conserjería dispone de un espacio más reducido. Hay que tener en

cuenta que los conserjes trabajan por turnos, con lo que en la Conserjería sólo hay una persona de lunes a jueves<sup>42</sup>.

La propuesta de redistribución de espacios consistiría en una disminución del espacio de la Secretaría cediendo el mismo a la Conserjería donde también se incluiría la centralita; comunicando ambos recintos y cerrando el actual mostrador de la Secretaría, con lo que se ganaría un espacio muy valioso.

Comunicaríamos las dos estancias con una puerta para poder pasar de una a otra sin necesidad de salir al pasillo, lo que nos daría la posibilidad de compartir los recursos. La telefonista, al estar ubicada en la Conserjería, podría atender las llamadas sin interferir en el trabajo de las administrativas; ya que, como hemos señalado anteriormente, el trabajo de las mismas requiere más concentración. Las llamadas solapadas podrían ser atendidas por el conserje que estuviera en ese turno.

Al cerrar el mostrador de Secretaría que da al hall del edificio, dejaría de ser la primera ventanilla que verían los usuarios del edificio, siendo sustituida por la de Conserjería a esos efectos. Con ello conseguiríamos derivar las preguntas y consultas que podríamos denominar “*de contacto inicial*” a la Conserjería del Centro ya que consideramos que es el departamento adecuado para ello. Con ello, evitaríamos también las molestias que ocasiona el constante rumor del hall en Secretaría.

Por otra parte, al abrir el nuevo mostrador de Secretaría en el pasillo, se ganaría un espacio (en el lugar donde se sitúa ese mostrador en la actualidad), que podría emplearse para ampliar la Conserjería, en detrimento de la Secretaría. De este modo, crearíamos un espacio suficiente para que todos pudieran trabajar coordinadamente, mejorando las condiciones ergonómicas.

---

<sup>42</sup> Los viernes el CEFIRE abre sólo por la mañana y están presentes ambos conserjes.

### 5.1.5 OTRAS MEJORAS: EMPLEO DEL TIEMPO LIBERADO CON LAS MEJORAS ANTERIORES.

En este apartado queremos darle relevancia al hecho de que, con las mejoras propuestas, pretendemos ganar un tiempo muy valioso para las administrativas del Centro, el cual se puede emplear en una serie de tareas que, en puridad, corresponderían a la Secretaría y que se llevaban a cabo por otro personal del CEFIRE, y otras que, aún realizándose por el personal administrativo, se ven ralentizadas por todas las distorsiones que se sufren y que hemos ido comentando a lo largo de los capítulos anteriores de este TFC.

#### 5.1.5.1 DIGITALIZACIÓN DE ARCHIVOS.

Como ya hemos indicado en el Capítulo 3, se está llevando a cabo en la Secretaría del Centro un proceso de digitalización de los archivos administrativos. Estos incluyen la custodia de las actas finales de los cursos, los grupos de trabajo y la formación en centros, que se encuentran ubicadas en carpetas de anillas desde el inicio de las actividades del Centro de Formación de Profesores.

Actualmente, nos encontramos en un proceso de digitalización de estas actas, que se van archivando en un disco duro de seguridad que el Centro dispone para tal fin.

Este proceso está casi paralizado debido a que la saturación de trabajo en Secretaría, por los motivos que hemos ido analizando, no permite dedicarle a esta tarea el tiempo que requiere. Confiamos en que las mejoras que proponemos se apliquen, de modo que consigamos racionalizar el trabajo de Secretaría, para poder aumentar el tiempo que actualmente se dedica a la digitalización de archivos.

### 5.1.5.2 APOYO A LA DIRECCIÓN DEL CENTRO EN LA GESTIÓN ECONÓMICA.

Como ya indicamos en el Capítulo 3 de este TFC, la Secretaría realiza tareas de apoyo a la dirección del CEFIRE en la gestión económica. Este apoyo consiste en el registro de las facturas y la introducción de los datos de éstas en la aplicación informática de gestión de cursos (GESFORM).

Con el tiempo ganado con la implantación de las mejoras propuestas también se podría ampliar este apoyo, ya que la gestión económica lleva aparejadas tareas de tipo administrativo y de gestión, que en la actualidad realizan el Director y el Habilitado pagador<sup>43</sup>.

Estas tareas pueden consistir en lo siguiente:

- Minutas de honorarios:

La minuta de honorarios es el documento que se envía a la Conselleria de Educación para pagarle al ponente que imparte un curso en el CEFIRE. Esta minuta se gestiona desde el programa GESFORM, previa solicitud de los asesores. A través de un impreso de mantenimiento de terceros, se recogen los datos personales y bancarios del ponente y se trasladan al programa informático de gestión.

- Dietas y locomoción:

A los ponentes de los cursos se les abonan dietas de locomoción; bien por utilizar el vehículo propio o por utilizar el transporte colectivo. Estas dietas también se gestionan a través del programa GESFORM y las tramita en la actualidad el Director y el Habilitado del Centro.

---

<sup>43</sup> Ver ANEXO 1

Fácilmente se podría incluir este trámite entre las labores que puede asimilar la Secretaría, descargando de trabajos administrativos a la dirección y al Habilitado.

- Preparación de la carpeta económica:

Para preparar un pago, tanto de facturas como de dietas, se emplea otro programa corporativo que se encuentra colgado en la página web del portal del funcionario.<sup>44</sup>

En dicha página se prepara el documento de pago compatible que después se tramita a través del banco para su pago. Al igual que en los casos anteriores, la Secretaría del CEFIRE está perfectamente cualificada para asumir estos trámites de carácter burocrático, liberando al Director y al Habilitado para otras cuestiones.

## 5.2 VALORACIÓN ECONÓMICA

Alguna de las mejoras propuestas en este TFC han de llevar aparejada una valoración económica debido a que es fundamental tener en cuenta su repercusión presupuestaria.

Dada la situación financiera de la Generalitat, esto se hace especialmente importante en estos momentos. De hecho, el coste que suponga implementar las mejoras propuestas será, casi con total seguridad, el factor determinante a la hora de decidir si procede su puesta en marcha. Por ello, hemos procurado ceñirnos en este TFC, a la búsqueda de soluciones económicas de los problemas detectados, sin tomar en consideración otras opciones, que pudieran resultar más gravosas.

En esta dirección, proponemos también una serie de medidas que se ciñen a una simple distribución de tareas o reorganización de departamentos, y que no por tanto no precisan ser presupuestadas.

---

<sup>44</sup> GENERALITAT VALENCIANA. Aplicación informática de Caja Fija. [En línea] Disponible en web: <<http://portal.ha.gva.es:6969/web/aplicaciones-corporativas/>> [Consulta: 20 de febrero de 2012]

A continuación vamos a detallar las propuestas, junto con su valoración económica. Para ello, hemos agrupado en dos bloques las propuestas de mejora del Capítulo 5:

1. Valoración económica de la Gestión de los espacios y recursos del CEFIRE de Valencia:

- **APLICACIÓN INFORMÁTICA MRBS:**

Para implantar la aplicación informática propuesta en este apartado para la gestión de los espacios y recursos del centro, no sería necesario ningún desembolso económico, ya que la aplicación MRBS, aplicada para la gestión de las aulas está disponible para descargar de forma gratuita, bajo la licencia GPL v2 (GNU General Public License, versión 2).<sup>45</sup>

- **REMODELACIÓN DISTRIBUCIÓN SECRETARÍA – CONSERJERÍA:**

En este apartado hemos propuesto una redistribución de los espacios, ampliando la Conserjería en detrimento de Secretaría. Para ello se pretende cerrar la puerta-mostrador de Secretaría que se encuentra en primer lugar, según se accede al hall del edificio desde la calle, dejando así en primer plano la Conserjería. Con la mejora propuesta, se accedería a ambos recintos por el pasillo; al igual que al nuevo mostrador de atención al público de Secretaría.

Estas obras sí que conllevarían un desembolso económico. Para poder llevar a cabo obras de estas características el CEFIRE ha de solicitar permiso a la Dirección Territorial de Educación y pedir además un crédito extraordinario para poder llevarla a cabo.

Eso sin tener en cuenta la preceptiva autorización para la realización de las obras, ya que el presupuesto asignado al CEFIRE está destinado exclusivamente a realizar pagos

---

<sup>45</sup> Disponible en la página web <http://ceslcam.com>. Además, incluye el código fuente desde la sección de descargas. Página web consultada el 8 de marzo de 2012.

del Capítulo 2 de la clasificación económica de los presupuestos de la Generalitat. Dicho Capítulo se refiere exclusivamente a gastos corrientes y suministros, por lo que la reforma propuesta, quedaría excluida.

Al margen de lo expuesto anteriormente, hemos solicitado a una de las empresas que realiza el mantenimiento del Centro un presupuesto de las modificaciones que proponemos en los planos que hemos adjuntado en el apartado 5.1.4 (ver Ilustraciones 16 y 17).

<b>PRESUPUESTO REFORMA SECRETARÍA</b>		
Cantidad	Definición	Total €
1	Desplazar muro de 6.90 metros, dos metros hacia dentro con apertura de puerta doble	910,00 €
1	Cerrar puertas de paso a mostrador	230,00 €
1	Ampliar ventanilla Conserjería medio metro	201,00 €
1	Abrir puerta de Conserjería por el pasillo	390,00 €
1	Abrir ventana nueva de Secretaría	475,00 €
1	Pintar los dos locales	580,00€
1	Cambiar mobiliario de sitio	175,00 €
1	Cambiar enchufes e interruptores (los que correspondan)	720,00 €
	Valor neto de la mercancía	3.681,00€
	18% IVA	662,58 €

IMPORTE TOTAL	4.343,58 €
---------------	------------

**Ilustración 18. Presupuesto reforma Secretaría. Fuente: elaboración por empresa especializada.**

2. Valoración económica de la atención al usuario:

- ENVÍO DE LOS CERTIFICADOS A LOS CENTROS:

En esta mejora hemos contemplado el envío de los certificados a los centros. Para esta estimación nos hemos basado en el envío que se realizó en el mes de enero del presente año, en el cual se enviaron 1154 certificados a un total de 723 centros distintos. A continuación podemos ver la valoración, teniendo en cuenta que se trata de una aproximación, dado que el número de envíos mensuales sería variable, en función de los certificados remitidos y los centros de destino.

TARIFAS CORREOS 2012	
20 grs. normalizada	0.36 €
51 grs./100 grs.	0.85€

**Tabla 7. Tarifas actualizadas de Correos del año 2012. Fuente: elaboración propia**

COSTE DEL ENVÍO MES DE ENERO 2012		
Sobres pequeños enviados	374	134,64 €
Sobres grandes enviados	349	296,65 €
<b>Importe total</b>		<b>431,29 €</b>

**Tabla 8. Importe en euros del envío de certificados del mes de enero de 2012 en la Secretaría del CEFIRE de Valencia. Fuente: elaboración propia**

- CARTELES INDICADORES:

También hemos incluido en el apartado de atención al usuario, la realización de carteles indicadores de los distintos departamentos del CEFIRE para el acceso a la planta primera donde se encuentra ubicada la FPA.

Estas indicaciones tampoco supondrían ningún gasto significativo, ya que se realizarían en folios A3, los cuales imprimiríamos en las fotocopadoras del Centro. También disponemos de plastificadoras y de guillotinas, por lo que el mínimo importe que supondrían estos carteles, entraría íntegramente dentro del gasto corriente, para el cual se dispone de un presupuesto mensual en la caja fija.

- SEÑALÉTICA EN EL SUELO:

Otra mejora que hemos incluido en este apartado ha sido la señalética del suelo, con indicaciones en códigos de colores y números donde se indique la ubicación de cada aula. Esta mejora conlleva un coste económico, que detallamos a continuación: Hemos contactado con una empresa de plásticos que tiene su sede en Valencia denominada TOVSI, S.A.; ubicada en la Avda. Peris y Valero nº 173. Esta empresa podría ser nuestra suministradora de rollos de cinta adhesiva para el suelo.<sup>46</sup> La instalación se llevaría a cabo por el propio personal del Centro, ya que se trata de una cinta autoadhesiva, de colocación muy sencilla que no precisa de ninguna especialización.

Una vez medidas las distancias a las distintas dependencias, nos hemos encontrado que necesitaríamos la siguiente cantidad de metros por planta:

- **Planta Baja** (Biblioteca, Asesorías, Secretaría, Conserjería, Dirección y aulas 0.1 y 0.2; además de cintas que llevarían al comienzo de las dos escaleras que

---

<sup>46</sup> También podría serlo cualquier otra, en función de que nos ofreciera unas condiciones más ventajosas. En cualquier caso, y a efectos de este TFC, tomamos como referencia los costes que supondrían adquirir los materiales necesarios para la mejora propuesta en esta empresa.

conducen a las dos plantas que se encuentran en el edificio). Una vez sumada la distancia total no dan la cantidad de **56 metros**.

- **Primera Planta** (aulas 1.1, 1.2, 1.3, 1.4 y 1.5). La distribución desde la escalera hasta las distintas aulas requeriría un total de **29 metros**.
- **Segunda Planta** (aulas 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8, 2.9, 2.13 y 2.14). La distribución desde la escalera a las distintas aulas requeriría **55 metros**.

Si tenemos en cuenta que, en el comercio mencionado, se venden rollos de cinta de colores, conteniendo cada rollo 36 m de largo por 5 m de ancho; y que el total de metros resultantes es de **140**; serían necesarios un total de 4 rollos.

Como cada rollo tiene un precio de 26,61 €, tendríamos que:

$$\text{Coste total} = 26'61 \times 4 = 106'44 \text{ €}$$

# **CAPÍTULO 6. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL ESTUDIO. CONCLUSIONES.**

## **6.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL ESTUDIO**

Debido a que los/as asesores/as del CEFIRE son los principales destinatarios de las mejoras introducidas en la gestión de las aulas, hemos decidido hacerles un breve cuestionario para obtener una valoración de primera mano. Consideramos que cualquier cambio que se implemente debe ser sometido a un control posterior para poder determinar si se han cumplido los objetivos iniciales. De este modo, obtendremos la doble ventaja de saber si la mejora ha resultado efectiva a la vez que obtenemos una valiosa información que nos puede servir para proponer nuevas mejoras en el futuro.

Al realizar una encuesta, es imprescindible conseguir una muestra representativa de la población objeto de estudio, para que los resultados sean fiables. En nuestro caso, han rellenado este cuestionario la totalidad de los asesores de la plantilla de CEFIRE, o lo que es lo mismo, el tamaño de la muestra seleccionada coincide con el total de la población de la que deseamos conocer su opinión acerca de las mejoras. Con esto, el margen de error de no acertar con una muestra representativa o de no obtener un tamaño muestral lo suficientemente grande, desaparece. Por ello, queremos agradecer desde estas líneas la colaboración de los asesores/as de la plantilla actual, que facilita enormemente nuestra tarea.

### 6.1.1 CAMBIOS EN LA GESTIÓN DE LA RESERVA DE LAS AULAS: ESTUDIO DE SATISFACCIÓN. LA ENCUESTA: ASPECTOS TEÓRICOS.<sup>47</sup>

Como ya hemos señalado, la encuesta permite obtener información de primera mano mediante una recogida de datos estandarizada, obtenida de una muestra representativa de la población acerca de la que se desea conocer su opinión, sus hábitos, sus necesidades o cualquier otra circunstancia que pueda ser objeto de estudio.

La selección de la muestra presenta dificultades porque hay que determinar el número de miembros que la componen, de modo que sea suficiente para que los resultados obtenidos tengan un margen de error mínimo; a la vez que hay que conseguir que los individuos seleccionados sean representativos del total de la población estudiada.

Ya hemos comentado anteriormente que en nuestro caso ha sido posible entrevistar a la totalidad de los/as asesores/as del CEFIRE de Valencia, con lo que no se ha producido el problema de tener que escoger un método para seleccionar la muestra, ni tampoco determinar el tamaño de la misma.

Entre las características de la encuesta, hemos de destacar que es una fuente de información muy específica al problema concreto que se pretende estudiar. En nuestro caso, se trata de un **cuestionario autoadministrado**, confeccionado específicamente para este trabajo y que, por tanto, indaga sobre aspectos específicos del mismo.

El hecho de seleccionar esta modalidad se debe a nuestra intención de preservar el anonimato de los/as asesores/as consultados de modo que tuvieran absoluta libertad de valorar los cambios introducidos en la gestión de las aulas. Evitamos así la posibilidad de que la presencia de la entrevistadora (en este caso, yo misma) condicionara de algún

---

<sup>47</sup> Para la confección de este epígrafe hemos utilizado la información obtenida en CEA D'ANCONA, María Ángeles. Métodos de encuesta; teoría y práctica, errores y mejora. Madrid: Editorial Síntesis, 2004. P. 493 ISBN 84-9756-250-X; y también en RIVERA VILAS, Luis Miguel. Marketing para las administraciones públicas: gestión de la satisfacción en un servicio público: Editorial UPV, 2004. 171 p. ISBN 84-9705-613-2.

modo las respuestas afectando así a la veracidad de los resultados.

Todo ello, unido a que el cuestionario no presentaba ninguna complejidad que hiciera necesaria ninguna instrucción adicional<sup>48</sup>, y que nos resultaba muy fácil hacer llegar personalmente los cuestionarios a sus destinatarios (no hay que olvidar que compartimos centro de trabajo) nos hicieron decidimos por esta modalidad.

Además, este tipo de encuestas presentan una serie de características que las hacían especialmente indicadas para nuestro objetivo y que intentaremos relacionar a continuación:

- El propio encuestado lee y anota las respuestas en el documento, que contiene las instrucciones que son precisas para rellenarlo.

En este punto, es necesario aclarar que detectamos un error en la confección de las preguntas posteriormente a haber impreso el cuestionario. Concretamente, las preguntas 1 y 4 presentan una redacción algo ambigua, lo cual sin duda podía dar lugar a diferentes interpretaciones. El hecho de utilizar el adverbio “*habitualmente*” hace que ambas preguntas sean muy poco concretas, dado que lo que para una asesor/a puede considerarse habitual, para otro puede no serlo.

1. *¿Consultas habitualmente **el cuadro de las aulas** cuando vas a realizar una reserva?*

4. *¿Consultas habitualmente **los recursos de cada aula** a la hora de hacer una reserva?*

Para enmendar nuestro error, optamos por indicar a cada uno de los entrevistados (en el momento de entregarles el cuestionario) que por “consulta habitual” deberían entender

---

48 Excepción hecha de una pequeña aclaración a las preguntas 1 y 4 que comentaremos a continuación.

cuando se llevase a cabo un 75 % aproximadamente de las veces que efectuasen una reserva. De este modo, solucionábamos el problema de un modo efectivo, a la vez que evitábamos tener que destruir todos los cuestionarios impresos y volver a confeccionar e imprimir unos nuevos.

- Es una modalidad que no implica un coste excesivo, lo cual la hacía especialmente adecuada para las características de este trabajo. Así, por ejemplo, el haber realizado una encuesta telefónica, *on line* o postal, además de absurdo por la circunstancia ya señalada de compartir centro de trabajo con sus destinatarios, hubiera resultado algo más costosa.

En cuanto a las preguntas incluidas en nuestro breve cuestionario, con objeto de indagar acerca de cada una de las variables sobre las que deseábamos obtener información, podemos hacer la siguiente clasificación<sup>49</sup>:

- Preguntas de la 1 a la 5: Se trata **preguntas cerradas y dicotómicas** que sólo permiten contestar “sí” o “no”. Son por tanto, muy sencillas de responder y fáciles de codificar a la hora de preparar la información para conocer los resultados del estudio.
- Preguntas 6 y 7: También son **preguntas cerradas**, pero en este caso **de respuesta múltiple** al presentar diversas alternativas. Además, son preguntas **de estimación** desde el momento en que presentan una serie de respuestas de intensidad gradual, de las cuales sólo se puede seleccionar una.

Estas dos preguntas, son clave en este cuestionario puesto que nos permitirán comparar la valoración que hacen los/as asesores/as de las mejoras propuestas (y ya implementadas) por este TFC en la gestión de las aulas, en comparación con la situación anterior.

- Pregunta 8: Finalizamos el cuestionario con una **pregunta abierta**, y que por tanto no presenta ninguna alternativa de respuesta fijada de antemano, con la que se pretende recabar cualquier sugerencia que pudieran plantear los/as asesores/as, para aprovechar su experiencia en la gestión de las aulas. De este modo, pretendemos dar libertad a los entrevistados, para así poder obtener de primera mano nuevas ideas para

---

<sup>49</sup> Ver el cuestionario en el ANEXO 2

seguir mejorando este proceso.

Somos conocedores de que uno de los principales inconvenientes que presentan este tipo de preguntas abiertas, es precisamente el de la dificultad de codificar las respuestas para poder extraer la información con mayor facilidad. Sin embargo, consideramos que el limitado número de nuestros cuestionarios (18) nos permite analizar con detenimiento cada una de las respuestas, sin que sea demasiado complicado extraer conclusiones de las mismas. Es evidente que esto hubiera sido mucho más difícil si hubiéramos tenido que trabajar con un grupo mucho más numeroso de encuestas.

### 6.1.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS.

A continuación mostraremos los resultados que hemos obtenido en las 18 encuestas realizadas. Para facilitar el análisis hemos elaborado unos gráficos realizados utilizando una hoja de cálculo en EXCEL. Creemos que ello permite observar los resultados de un modo más rápido e intuitivo.

**Pregunta 1. ¿Consultas habitualmente el cuadro de las aulas cuando vas a realizar una reserva?<sup>50</sup>**

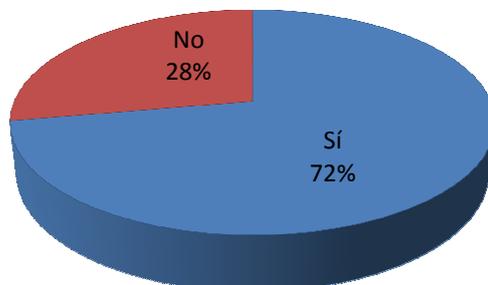
**Pregunta 2. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?**

Han sido 13 los asesores/as que han contestado afirmativamente a esta cuestión, con lo que podemos afirmar que el cuadro de aulas ha sido una mejora que ha tenido bastante aceptación.

---

<sup>50</sup> Recordamos en este punto que por “*habitualmente*” debemos considerar un 75 % aproximadamente de las veces que realizan una reserva.

**Pregunta 1. ¿Consultas habitualmente el cuadro de aulas cuando vas a realizar una reserva?**



**Ilustración 19. Resultados de la pregunta núm. 1 del cuestionario. Fuente: Elaboración propia.**

Por otra parte, los resultados de la pregunta 2 nos muestran que la totalidad de los 13 asesores que utilizan este cuadro lo encuentra útil para realizar la gestión.

**Pregunta 2. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?**

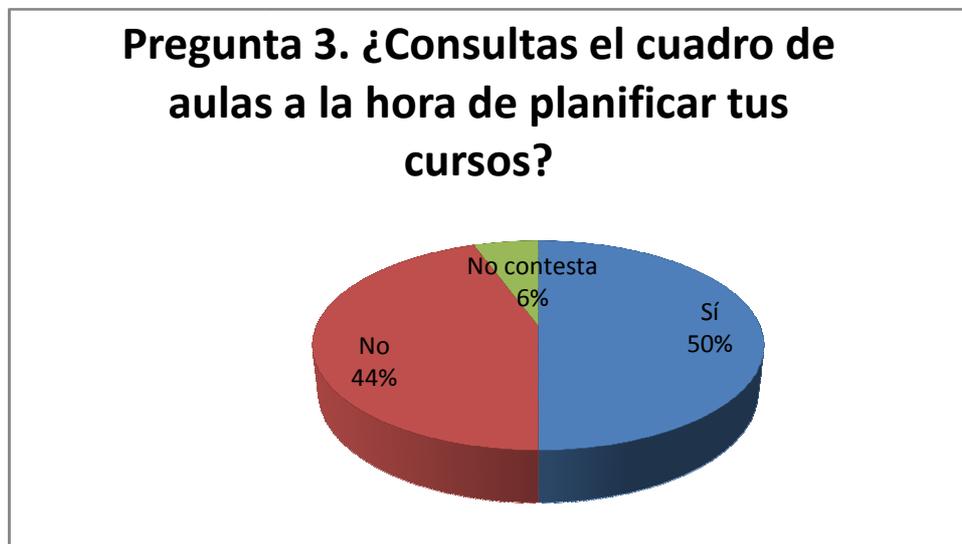


**Ilustración 20. Resultados de la pregunta núm. 2 del cuestionario. Fuente: Elaboración propia.**

**Pregunta 3. Consultas el cuadro de aulas a la hora de planificar tus cursos?**

El número de asesores/as que consultan este cuadro a la hora de planificar los cursos

disminuye sustancialmente en el momento de planificar los cursos<sup>51</sup>. A pesar de ello un 50 % lo consultan incluso a la hora de llevar a cabo esta planificación como podemos observar en el gráfico siguiente.



**Ilustración 21. Resultados de la pregunta núm. 3 del cuestionario. Fuente: Elaboración propia.**

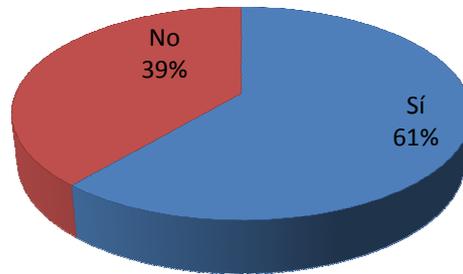
**Pregunta 4. ¿Consultas habitualmente los recursos de cada aula a la hora de hacer una reserva?**

Un 61 % emplean este nuevo cuadro a la hora de hacer una reserva con lo cual, podemos afirmar que también ha tenido un buen grado de aceptación esta mejora. Además, hemos de señalar que la totalidad de los que emplean el nuevo cuadro, afirman que les resulta útil a la hora de hacer la reserva.

---

<sup>51</sup> Indicar en este punto, que la planificación de los cursos se realiza normalmente unos meses antes de la realización de los mismos, por lo que algunos/as asesores/as no consideran oportuno en ese momento comprobar la disponibilidad de las aulas (tal como ellos/as mismos/as nos han hecho saber).

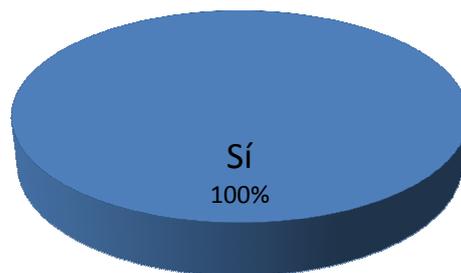
**Pregunta 4. ¿Consultas habitualmente los recursos de cada aula a la hora de hacer una reserva?**



**Ilustración 22. Resultados de la pregunta núm. 4 del cuestionario. Fuente: Elaboración propia.**

**Pregunta 5. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?**

**Pregunta 5. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?**



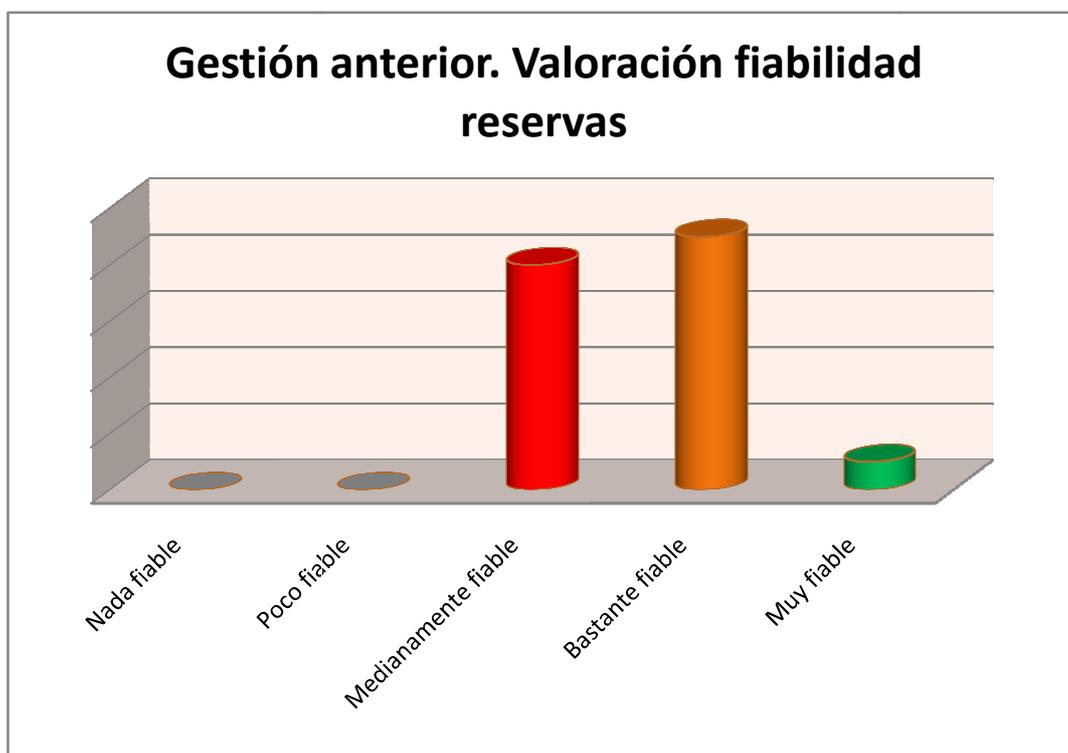
**Ilustración 23. Resultados de la pregunta núm. 5 del cuestionario. Fuente: Elaboración propia.**

**Pregunta 6. Valora la gestión anterior de las aulas en función de la fiabilidad de las reservas (errores cometidos en el proceso).**

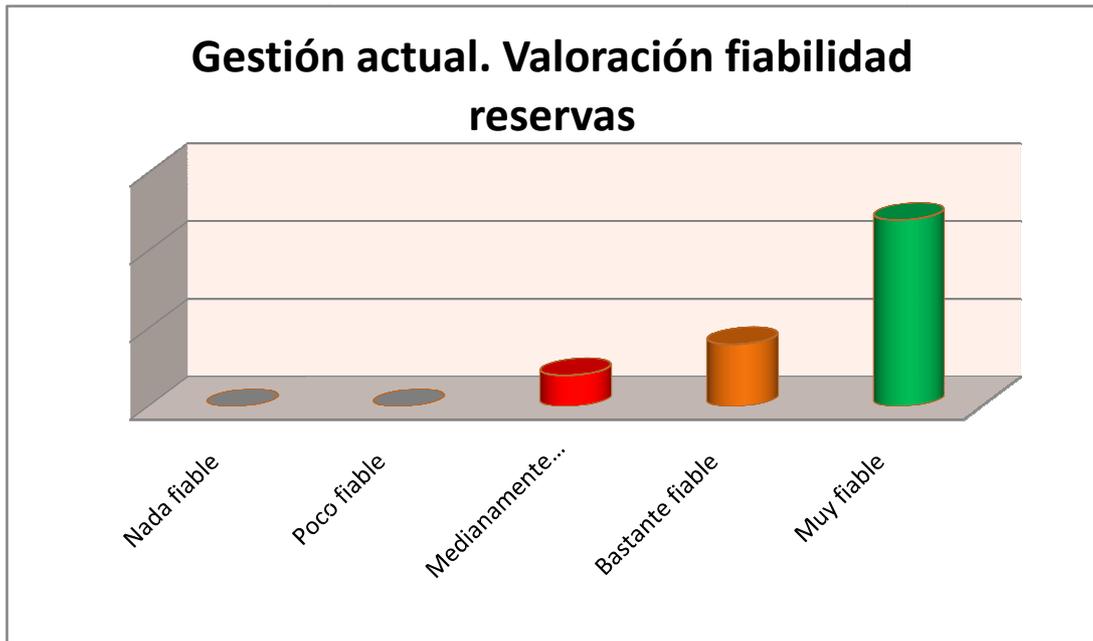
**Pregunta 7. Valora la gestión de las aulas en función de la fiabilidad de las reservas (errores cometidos en el proceso), en la actualidad.**

Estas preguntas nos permiten comparar la valoración que hacen los/as asesores/as de la fiabilidad de las reservas, antes y después de introducir las mejoras propuestas en el presente TFC. Para ello, hemos elaborado tres cuadros: uno para observar la valoración antes de las mejoras, otro para la valoración actual (es decir, con las mejoras ya implementadas) y un tercero en el que hemos juntado los datos de los dos anteriores, que facilitan la comparación.

A continuación podemos observar los resultados obtenidos:

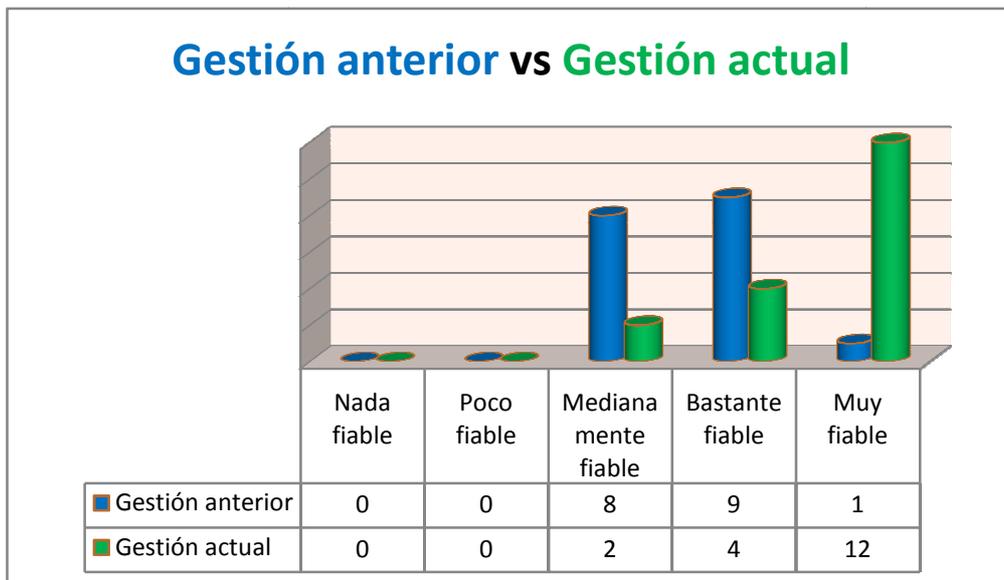


**Ilustración 24. Resultados de la pregunta núm. 6 del cuestionario. Fuente: Elaboración propia.**



**Ilustración 25. Resultados de la pregunta núm. 7 del cuestionario. Fuente: Elaboración propia.**

En la Ilustración 26 observamos con satisfacción que la valoración de la gestión ha mejorado de un modo sustancial a raíz de nuestro trabajo. De este modo, 12 asesores/as (66 %) consideran *muy fiable* la gestión actual frente a tan solo 1 que consideraba *muy fiable* la gestión anterior. Consideramos que este dato, constituye el mejor aval para nuestra mejora.



**Ilustración 26. Comparativa de la gestión actual de las aulas con la gestión anterior. Fuente: Elaboración propia.**

**Pregunta 8. Con objeto de aprovechar tu experiencia en la gestión de las aulas, nos gustaría conocer tus sugerencias de mejora.**

Ante la dificultad de tabular los resultados de esta pregunta abierta, hemos decidido mostrar los resultados de la misma, incluyendo la totalidad de las respuestas obtenidas y respetando la literalidad de las mismas.

Como habíamos previsto, a la hora de confeccionar el cuestionario, de las respuestas obtenidas se pueden extraer conclusiones interesantes y sugerencias de mejora. No en balde, algunos de los/as asesores/as entrevistados, tienen una amplia experiencia laboral en el CEFIRE, y conocen a la perfección la problemática en la gestión de las aulas.

A continuación, exponemos las respuestas obtenidas a la última pregunta de nuestro cuestionario:

- *“Se debería mejorar la asignación de las aulas en función de los asistentes. Una vez iniciado el curso calcular las necesidades. Realizar un reparto equitativo de aulas por asesor/a.”*
- *“Un espacio para introducir incidencias.”*
- *“El sistema informático está ya muy pulido. Faltaría únicamente explicitar criterios de prioridad en caso de coincidencia de necesidad de espacios.”*
- *“Sólo se me ocurre, para mejorar un poco (ya que funciona muy bien), realizar una aplicación que avisara automáticamente los viernes, al asesor correspondiente, la notificación de aula reservada para la semana siguiente. Esto podría evitar el error que en ocasiones ha habido de solaparse dos personas en la misma aula.”*
- *“Alguna vez, cuando me han asignado las aulas, intento*

*comprobar si se ajustan a la petición realizada. El proceso está bien, pero puesto que te asignan las aulas, yo me suelo hacer mi propio calendario de aulas de cada curso y no reviso mucho en la página.”*

- *“El mayor problema reside en el mantenimiento y buen uso de los recursos informáticos, audiovisuales, etc. Muchos ponentes personalizan su uso, y cuando vas a usarlos no funcionan correctamente. Cuando vas a usar un recurso, muchas veces no funcionan correctamente, y nadie se encarga eficazmente del mantenimiento.*
- *“Mejorar la legibilidad de la web. Asociar el aula seleccionada a la disponibilidad de sus equipamientos.”*
- *“La plataforma es útil, pero de todas las maneras, al tener que hacer una planificación anual de los cursos antes de incluir las peticiones en la plataforma, resulta imposible adecuar la planificación de los cursos a la disponibilidad de las aulas, según creo.”*

## **6.2 CONCLUSIONES FINALES**

Este trabajo Fin de Carrera me ha permitido poner en práctica algunos de los conocimientos adquiridos en los tres años cursados en la Diplomatura de Gestión y Administración Pública, además de utilizar todas las herramientas ofimáticas que mi trabajo y mis estudios me han proporcionado.

También se han cumplido con los objetivos marcados al inicio, que consistían en realizar una propuesta de mejora en la que, tras un análisis de la situación de la Secretaría del Centro de Educación, Formación y Recursos Educativos, pudiera ofrecer soluciones y propuestas.

La pretensión no era únicamente mejorar el clima de trabajo y ofrecer un mejor servicio al usuario, sino también aportar soluciones a una serie de problemas que estaban enraizados en la Secretaría del centro.

Hemos tratado de dar cumplimiento a las normas que la Facultad de Administración y Dirección de Empresas propone para la elaboración del TFC. Para ello nos hemos guiado por los principios y criterios marcados por las normas que regulan el TFC en la Diplomatura de Gestión y Administración Pública:

- El trabajo debía de estar basado en problemas reales, en nuestro caso lo hemos centrado en los problemas reales existentes en la Secretaría del CEFIRE de Valencia.
- Debía tener un enfoque práctico y aplicado y este TFC es, a nuestro entender, eminentemente práctico dado que en para su elaboración se han tenido en cuenta los conocimientos obtenidos en algunas de las prácticas realizadas en las asignaturas cursadas en la carrera.
- A su vez, debía de apoyarse en las asignaturas cursadas por el alumnado y relacionadas con la naturaleza del trabajo. Podemos afirmar que en este trabajo nos hemos basado en un buen número de las materias impartidas en GAP, como quedó detallado en el capítulo primero de este TFC y en la propuesta del mismo.
- En cuanto a la necesidad de que guarde relación con el trabajo profesional de un diplomado en Gestión y Administración Pública consideramos que, sin duda este TFC está relacionado con el trabajo profesional de un diplomado en GAP, ya que el CEFIRE es un centro dependiente de la Consellería de Educación.

- Para finalizar con los requisitos, entendemos que crea un puente hacia el ejercicio profesional habitual. En este sentido, creemos que hemos llegado un poco más lejos pues se trata de un caso real, con propuestas de mejora reales que se realizan con la intención de ser puestas en práctica.

Hemos atendido las exigencias de la normativa, en la que se nos indicaba una propuesta de índice en la que teníamos que realizar un estudio de la situación actual del objeto del TFC. Hemos realizado una valoración y un análisis de la situación actual, así como una serie de propuestas de mejora, de las cuales alguna ya se ha llevado a la práctica.

También en este TFC se incluye un análisis de la mejora ya implementada de modo que, además de detallarla, se han incluido los resultados de una encuesta llevada a cabo en el CEFIRE a los receptores de la misma, en la que hemos podido cuantificar sus resultados, que nos sirven de control a posteriori.

Por todo esto pensamos que hemos cumplido en su totalidad con los objetivos establecidos para el TFC de modo que hemos llevado a cabo un estudio de la situación de partida, detallado los elementos que hemos considerado susceptibles de mejora, introducido finalmente una propuesta de mejora e incluso, la hemos llevado en parte a la práctica y controlado los resultados obtenidos.

A nivel profesional, la realización de este TFC me ha aportado conocimientos acerca del CEFIRE de Valencia, de sus antecedentes, su marco legal, y otros aspectos, que desconocía; los cuales me van a ayudar a desenvolverme con mayor seguridad y soltura dentro de mi propia organización.

Conocer su base legal, su entorno y profundizar en las tareas y cometidos de las personas con las que trabajo desde hace años, hará que mi trabajo se enriquezca, sea más preciso y eficiente. Al menos, esa es la intención.

Además el haber propuesto una serie de mejoras, las cuales algunas se van a llevar a la práctica a la vez que otras ya se han puesto en marcha, es sin duda un logro de este TFC, sin el cual algunas de ellas no se habrían planteado.

Poder analizar las funciones que tenemos encomendadas las administrativas, valorar nuestro esfuerzo para que nuestra organización funcionara en momentos en los que la falta de personal hacía necesario un apoyo por nuestra parte extraordinario y haber conseguido que las tareas salieran adelante ha sido para nosotras sin duda la mejor valoración que hemos podido tener desde una perspectiva laboral, e incluso personal.

La realización de una autoevaluación de puntos fuertes y débiles, al mismo tiempo que de nuestras oportunidades y amenazas nos ha servido de trampolín para lanzarnos a replantear el funcionamiento de nuestra Secretaría y tratar, entre todos los integrantes del personal del centro y a través de este trabajo, darnos cuenta de las cosas que no funcionaban y en las que teníamos que mejorar, para que con la ayuda del resto de compañeros y de la Dirección cambiar aquello que era necesario cambiar.

Sin duda el papel de los informáticos del centro es digno de tener en cuenta, a la hora de poner en marcha la nueva aplicación de aulas, depurándola en base a todos los fallos que iban surgiendo y apoyándonos y orientándonos cuando no sabíamos solucionar los problemas.

Además, algunas de las propuestas planteadas en este TFC también se van a llevar a la práctica. Así, ya se están realizando pruebas con el programa GESFORM para organizar los certificados de modo que los podamos enviar a los centros con una clasificación por localidad y centro. Ello nos permitirá economizar costes en un momento tan oportuno para ello como el actual. Y ello, no solo sin disminuir la calidad del servicio prestado, sino incluso aumentándola, en nuestra opinión.

Las tareas de Secretaría y Conserjería están empezando a definirse y a redistribuirse de acuerdo con la normativa al respecto y si bien no se han reestructurado espacialmente en función de la reforma que planteamos en este TFC, sí que se ha cerrado la puerta que se encuentra en primer lugar de Secretaría y se ha abierto una ventana posterior a la Conserjería para que el público se atienda en primera instancia por esta última. También sobre el correo y los suministros se han derivado su recepción a la Conserjería para descargar de trabajo a la Secretaría.

Debido a todos estos cambios que se están produciendo poco a poco en la reorganización de las tareas, consideramos que nuestra organización está mejorando en eficacia y eficiencia, principios básicos contenidos como ya hemos dicho anteriormente en este TFC en nuestra Constitución y que tienen que ser observados y seguidos en toda administración pública.

Esto ha hecho que podamos emplear el tiempo sobrante en ampliar nuestro apoyo a la Dirección en la gestión económica del centro y a dedicar más tiempo a la digitalización de los archivos y documentos de nuestra Secretaría, tarea esta última en la que la Consellería de Educación nos está apremiando las últimas fechas.

Todo lo expuesto, hace que sea una satisfacción el haber contribuido con mi pequeña aportación a mejorar este Centro que forma parte de nuestra administración autonómica. Esperamos que las ideas aportadas y que, en mayor o menor medida se

han llevado o se están llevando a la práctica, hagan del CEFIRE de Valencia un centro que atiende mejor a sus usuarios y se gestiona mejor.

Para mí ha supuesto todo un reto personal y profesional que probablemente me ayudará en el futuro a emprender otras tareas de éstas o similares características que puedan surgir tanto en mi vida profesional o académica.

## BIBLIOGRAFÍA

CEA D'ANCONA, María Ángeles. Métodos de encuesta; teoría y práctica, errores y mejora. Madrid: Editorial Síntesis, 2004. P. 493 ISBN 84-9756-250-X

RAMIÓ MATAS, Carles. *Teoría de la Organización y Administración Pública*. Madrid: Editorial Tecnos, 1999. 302 p. ISBN 84-309-3450-2

RIVERA VILAS, Luis Miguel. *Marketing para las administraciones públicas: gestión de la satisfacción en un servicio público*. Valencia: Editorial de la UPV, 2004. 171 p. ISBN 84-9705-613-2

## DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS CONSULTADOS

CEFIRE de VALENCIA. [En línea] Disponible en web:

<<http://mestreacasa.gva.es/web/CEFIREValencia/>> [Consulta: 11 de noviembre de 2011]

GENERALITAT VALENCIANA. Aplicación informática de Caja Fija. [En línea] Disponible en web: <<http://portal.ha.gva.es:6969/web/aplicaciones-corporativas/>> [Consulta: 20 de febrero de 2012]

GUIA PARA REALIZAR PROYECTOS DE MEJORA. [En línea] Disponible en web:

<<http://www.slideshare.net/jcfdezmx2/guia-para-realizar-proyectos-de-mejora-presentation>>

[Consulta: 26 de enero de 2012]

MRBS. Aplicación informática para la gestión de espacios. [En línea] Disponible en web:

<<http://www.ceslcam.com/usalo/catalogo-de-aplicaciones/aplicaciones/app-tema/reserva-de-salas-y-horarios/>> [Consulta: 9 de febrero de 2012]

PARTIDO POPULAR. Programa electoral. [En línea] Disponible en web:

<<http://www.ppcv.com/programaelectoral2011/>> [Consulta: 22 de noviembre de 2011]

UNIVERSIDAD DE MURCIA. MARTINEZ VALCÁRCEL, N. Reformas escolares, instituciones y grupos de renovación pedagógica. [En línea] Disponible en web:

<<http://www.um.es/docencia/nicolas/menu/publicaciones/propias/docs/gruposrev/GRUPOSPU2.pdf>> [Consulta: 26 de octubre de 2011]

WIKIPEDIA. Diagrama de Ishikawa. [En línea] Disponible en web:  
<[http://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama\\_de\\_Ishikawa](http://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama_de_Ishikawa)> [Consulta: 13 de febrero de  
2012]

## **ANEXOS**

## **ANEXO 1**

## ACTIVIDADES FORMATIVAS DEL PROFESORADO: TIPOS, ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN

### **1.- Cursos:**

Es la modalidad de formación que se caracteriza porque los programas abordan contenidos científicos, técnicos, culturales o pedagógicos, a partir de las aportaciones de especialistas. El diseño del curso se concretará por la institución convocante, teniendo en cuenta las necesidades y demandas formativas de los destinatarios. A los profesores, ponentes y tutores se les asignará dos créditos por hora impartida.

### **2.- Seminarios:**

Es la modalidad de formación que tiene por objeto la profundización en el estudio y aplicación de temas educativos, a partir de las aportaciones de los propios componentes del seminario, entre los que se designará un coordinador y que podrá contar, de forma puntual, con el asesoramiento de expertos. El seminario se caracteriza por su naturaleza preferentemente presencial, así como por el alto grado de implicación de sus componentes, la colaboración en el proceso de formación, el intercambio de experiencias y el debate interno.

Los seminarios serán convocados exclusivamente por la Conselleria de Educación a través de la dirección general competente en materia de formación del profesorado. A los componentes de los seminarios se les podrá certificar 30 horas de formación anuales, que equivaldrán a 30 créditos.

### **3.- Grupos de trabajo:**

Es la modalidad de formación que tiene por objeto el análisis, la elaboración de materiales y la experimentación de los mismos; lo que conlleva una reflexión sobre la práctica para actuar en ella.

El funcionamiento del grupo se caracterizará por su autonomía y por la calidad de su trabajo, de forma que sus proyectos –los materiales que analice, elabore y experimente– puedan ser de utilidad para la comunidad educativa. Lo esencial del trabajo deberá

incidir en mejorar los procesos de intervención en el aula, relacionándolos con los fines educativos del centro.

Los grupos de trabajo serán regulados por una convocatoria anual y deberán contar con un coordinador, designado entre sus integrantes. A los componentes de los grupos de trabajo se les podrá certificar 30 horas de formación anuales, que equivaldrán a 30 créditos.

#### **4.- Jornadas:**

Es una modalidad formativa cuyo principal objetivo es difundir contenidos sobre un tema monográfico previamente fijado, intercambiar experiencias o debatir sobre los avances que se vengán realizando en un campo científico o didáctico.

En su diseño se pueden incluir conferencias de expertos, presentación de experiencias y comunicaciones, mesas redondas y exposiciones de materiales.

Los congresos, encuentros y cualquier otra actividad de estas características quedarán asimilados a jornadas en cuanto a su clasificación.

Por la participación en las jornadas se otorgarán:

- a) A los asistentes, un crédito por cada hora de formación, con un mínimo de 10 créditos.
- b) A los comunicantes, 15 créditos.
- c) A los ponentes, 20 créditos.

#### **5.- Talleres:**

Es una modalidad de formación en la que la implicación de los participantes es alta, ya que éstos tienen un elevado grado de autonomía en la ejecución de la tarea. La labor del profesor se centra en la planificación y organización del trabajo así como en su supervisión. El taller puede abarcar diferentes contenidos: representación o recreación de situaciones reales para aprender a manejarlas, fabricación de objetos y práctica de determinadas habilidades.

## **6.- Formación en centros:**

Es una modalidad de formación permanente que ha de contribuir a una mejora cualitativa de la enseñanza, respondiendo específicamente a las necesidades formativas del profesorado de cada centro en particular, considerando al centro como núcleo formativo básico y dirigido al profesorado como equipo de trabajo comprometido en una tarea común. Los resultados deberán incidir directamente en el centro, afectando a toda la comunidad educativa.

La convocatoria establecerá las condiciones necesarias para su desarrollo, así como las horas que se podrán certificar.

## **7.-Estancias formativas en empresas, organizaciones o instituciones:**

Es una modalidad de formación que ofrece al profesorado la posibilidad de formarse en entornos de trabajo profesionales reales, con la finalidad de perfeccionar aquellas realizaciones profesionales requeridas por su especialidad docente y que no puedan ser adquiridas mediante otra modalidad formativa.

Estas estancias formativas serán convocadas por la Conselleria de Educación y serán valoradas en función de los criterios que se establezca en la propia convocatoria. El máximo de horas que se podrá reconocer por una estancia formativa es de 50.

El citado Decreto también contempla las dos modalidades de participación de los docentes en las distintas modalidades formativas:

- a) Presencial. La formación presencial es aquella que requiere la asistencia de los participantes, y en la que pueden incluirse periodos no presenciales que no podrán exceder del 25% de las horas presenciales, siempre y cuando su duración sea superior a 25 horas.
- b) A distancia. La formación a distancia es aquella que se apoya en las tecnologías de la información y de la comunicación como medio de relación didáctica, pudiendo incluirse los periodos presenciales que se consideren necesarios para su adecuado desarrollo. Ninguna actividad a distancia presentará en su diseño más de cien horas, ni más de ocho por cada semana de duración de la misma.

Los requisitos generales que las actividades de formación tienen que cumplir para que sean convocadas, siempre de acuerdo con la orden de certificación de 21 de enero de 2011 son los siguientes:

a) El diseño inicial, en el que al menos, se especificará:

- La justificación, que incluirá, al menos, la explicación de la necesidad formativa de la actividad, las mejoras de las competencias profesionales que se espera obtener y las situaciones educativas en las que se aplicarán los contenidos específicos.
- Los objetivos, tanto los formativos como aquellos relacionados con la mejora de la práctica docente.
- Las competencias profesionales a desarrollar en función de puesto y especialidad de los participantes.
- Los destinatarios de la actividad, criterios de selección de los mismos y número de plazas.
- Las fechas y periodos de realización.
- La valoración en horas y créditos.
- Los contenidos y los profesores, tutor y ponentes que los van a desarrollar.
- La organización de las fases, si las hubiere.
- La modalidad de formación.
- Los criterios y procedimientos de evaluación, especificando, al menos, los requisitos necesarios para determinar la superación de la actividad (trabajos a elaborar, presentación de informes orales o escritos sobre la aplicación práctica de los contenidos, participación en actividades grupales, etc.), así como el responsable de la evaluación.

b) El informe final, que incluirá:

- La valoración global de la actividad y, en su caso, la evaluación externa y propuestas para próximas convocatorias.
- El acta de evaluación final, que recogerá las relaciones cerradas, firmadas y selladas de participantes con derecho a certificación, incluidos los coordinadores, profesores, ponentes y tutores, si los hubiera, y aquellos participantes que no han superado la actividad, especificándose el motivo.

- Las actas de cuantas reuniones de evaluación o de seguimiento se hubieran realizado.  
Sin perjuicio de lo anteriormente citado, los requisitos de las actividades de formación se ajustarán a lo dispuesto en cada una de las modalidades de formación.

Los requisitos específicos de las actividades de formación a distancia son los siguientes:

Además de los requisitos generales recogidos anteriormente, las actividades a distancia deberán cumplir los siguientes:

- a) En su diseño inicial, contemplar todos los aspectos necesarios para el correcto funcionamiento por el procedimiento a distancia. Se incluirán, al menos, los siguientes apartados:
  - Horario de atención del tutor.
  - Equipamiento informático mínimo y conocimientos previos exigibles a los participantes para un adecuado seguimiento de la actividad.
  - Medios de comunicación con el tutor.
  - Orientaciones para el estudio.
- b) Establecer un tutor por cada treinta participantes.
- c) Incluir mecanismos de comunicación y fomentar la participación en los mismos.

Los recursos didácticos incluidos en estas actividades formativas se orientarán al aprendizaje autónomo de los participantes, y se adecuarán a la formación a distancia.

Las tareas propuestas a los participantes tendrán un enfoque práctico. Se programarán desde el comienzo de la actividad, estableciéndose las fechas de entrega. Se distinguirá entre los trabajos de obligatorio cumplimiento y aquéllos que tengan carácter complementario. El tutor de la actividad calificará cada tarea.

Responsables y colaboradores:

1. Las actividades de formación contarán con un gestor de la actividad, que será directamente responsable de la actividad en lo que se refiere a:
  - a. Diseñar el proyecto de la actividad.

- b. Velar por el desarrollo apropiado de la actividad y por su adecuación al diseño previo.
  - c. Coordinar e informar a los ponentes de los aspectos de la organización que lo requieran y velar por el adecuado desarrollo de su participación.
  - d. Comunicarse y atender los asuntos académicos, organizativos y de gestión de la actividad.
  - e. Seleccionar a los participantes y revisar las listas de admitidos, así como las de asistencia.
  - f. Elaborar una memoria con la valoración del desarrollo de la actividad.
  - g. Otras que pueda determinar la institución convocante o la dirección general competente en materia de formación del profesorado.
2. Las actividades de formación contarán, al menos, con un colaborador que podrá ser:
- a) El coordinador: en las modalidades de formación permanente tales como grupos de trabajo, seminarios y proyectos de formación en centros. Sus responsabilidades serán:
    - Mantener comunicación con el CEFIRE.
    - Presentar en los plazos establecidos la documentación pertinente y los materiales generados.
    - Organizar el trabajo y moderar las sesiones.
    - Registrar las hojas de asistencia en cada sesión (ficha individual, hojas de firmas, diario de sesiones, etc.), así como el acta final y la memoria.
  - b) El ponente. Es una persona especialista en un tema o temas del programa de la actividad, encargada de disertar y/o debatir con los participantes sobre el mismo. Le corresponde:
    - Preparar y difundir entre los participantes un resumen-esquema de la ponencia que va a exponer.
    - Desarrollar la ponencia, realizando, en su caso, propuestas de aplicación práctica en las aulas o en los centros docentes en relación con los contenidos expuestos.
    - Atender las dudas y preguntas de los participantes.
    - Otras que puedan incluirse en el diseño de la actividad.
  - c) El profesor. Además de las funciones asignadas al ponente, le corresponde:

- La elaboración del material.
- La evaluación de los participantes de la actividad desde el punto de vista académico, en colaboración, en su caso, con el equipo de responsables de la actividad.

d) El tutor: Es la persona que, en las actividades formativas, y especialmente en las realizadas a distancia, tiene las funciones de organizar, orientar y facilitar el aprendizaje, motivar a los participantes e integrarlos en el sistema, proponer metodologías de estudio, aclarar dudas, diagnosticar dificultades, así como fomentar la colaboración y participación activa siendo, finalmente, el responsable de la evaluación.

Participantes:

1. Los participantes son los destinatarios contemplados en el artículo 5 del citado Decreto que participan en la actividad de formación y que constituyen el eje en torno al cual se realiza todo el proceso formativo.
2. Los participantes deberán solicitar y confirmar su asistencia a la actividad y serán admitidos de acuerdo con los criterios que se establezcan en ella.
3. La participación en una actividad de formación supone la aceptación del diseño o proyecto de la misma, así como de las mejoras que pudieran establecerse para su desarrollo. Igualmente, supone la aceptación del proceso de evaluación de participantes que en su diseño se haya previsto.
4. El profesorado podrá participar en los cursos de formación durante el disfrute de los permisos de maternidad y paternidad o si se encuentra en situación de baja por incapacidad temporal, siempre que el estado de salud lo permita.
5. El profesorado no podrá realizar más de una actividad de formación a distancia en las mismas fechas. Tampoco podrá realizar más de una actividad en la modalidad presencial cuando haya coincidencia en las sesiones. Dichos extremos serán comprobados, a través de las solicitudes presentadas, por el Servicio de Formación del Profesorado.
6. Si se observara la admisión de idénticos participantes en dos o más actividades coincidentes en fechas, se les dará de baja según lo estipulado en el punto siguiente.
7. La decisión de dar de baja un participante recaerá sobre la institución responsable de las actividades, aplicando los siguientes criterios:
  - Darlo de baja en la actividad en la que hayan quedado solicitudes no atendidas, para facilitar así la participación de otros docentes en lista de espera.

- Darlo de baja en la actividad cuyo plazo de inscripción finalice en fechas posteriores.
- El participante que haya causado baja no justificada en alguna actividad, podrá ser excluido en la admisión durante los 12 meses siguientes a la baja injustificada.

Evaluación de los participantes:

- 3 La evaluación de los participantes se efectuará, de acuerdo con lo dispuesto en las convocatorias de actividades de formación presencial y a distancia, además de lo establecido en esta orden.
- 4 La evaluación será competencia del profesor, del tutor o del gestor, según la actividad o, si así se estipulara, de una comisión de evaluación, a la que le corresponderá analizar la participación activa y, en su caso, los trabajos elaborados y/o experimentados, de acuerdo con los siguientes criterios:
  - a) En las actividades de formación presencial la asistencia será obligatoria. Las faltas de asistencia, sea cual fuere la causa, no podrán superar el 15% de las horas totales de la actividad. Las hojas de firmas, o cualquier otro sistema similar que se arbitre, serán los instrumentos utilizados para comprobar y dejar constancia de este extremo.
  - b) En las actividades de formación a distancia será necesario superar todas las tareas obligatorias propuestas. Se valorará, además, la participación en foros, la realización de los trabajos complementarios, los cuestionarios realizados y cualquier otra tarea que se considere necesaria. Los mecanismos de calificación y de comunicación que proporcione la plataforma de formación serán los instrumentos utilizados para el seguimiento y la evaluación final.
  - c) Se adjuntarán las actas de las sesiones, así como un informe de evaluación.
  - d) Se realizará un análisis y una valoración de los materiales elaborados, si los hubiese, así como de los resultados alcanzados en todo el proceso.

- 5 Al finalizar la actividad, una vez analizada la participación, los trabajos elaborados y las pruebas objetivas, si las hubiere, el gestor o la comisión de evaluación, determinará los participantes que han superado o no la actividad, especificando, en caso de evaluación negativa, los motivos que justifican tal decisión y dejando constancia de todo ello en el acta correspondiente.
- 6 La comisión de evaluación estará formada por el gestor de la actividad y los profesores o tutores.

## **ANEXO 2**

## DOSSIER GESTIÓN ECONÓMICA

### MINUTAS DE HONORARIOS:

Las minutas de honorarios de los ponentes se pagan a través de la caja fija del Servicio de Formación del profesorado.

Los asesores solicitan a través de Intranet las minutas poniendo el código del curso y el nombre del ponente.

Gesform:

Gestión de Pagos –Pagos–Listas de pagos.

Buscamos la minuta correspondiente y revisamos que todos los datos sean correctos,

Los autónomos pueden facturar u optar por la modalidad minuta en cada edición. Los autónomos pueden facturar un máximo por año de 12.000€.

Las minutas se pagarán a **45€ la hora** a partir del 01-01-2012. Si se trata de **conferencia** hasta un máximo de **300€**, previa autorización del Jefe del Servicio de Formación

The screenshot displays the 'Lista Pagos' application window. At the top, there is a toolbar with navigation icons and a 'Validar' button. Below the toolbar, there are filters for 'Minuta' and 'Filtro por Estados' (En Trámite, Autorizado, Justificado, Pagado, Certificado, Anulado, No Pagado, TODOS). The main area shows a table of payments with columns: Convocatoria, Delg, F.Ini, F.Fin, Tipo Pago, Estado, Dni / Cif Titular, Codigo, Caja Fija, Tipo, and Benefic. A modal window titled 'Mantenimiento' is open over the table, showing details for a specific payment. The 'Mantenimiento' form includes fields for Tipo Pago (Minuta), Descripción Minuta (Impartir sesión), Delegación (CEFIRE de Valencia), Cuenta (11VA02AS437), Dni (073652638), Nombre (GARCIA SURIA, M. ISABEL), Puesto, Tipo Tercero (Funcionario G.V.), Concepto (233.01), Período de Pago (13/01/2012 to 13/01/2012), Dni/Cif Beneficiario (073652638), Nombre (GARCIA SURIA, M. ISABEL), Tarifa Pago (45,00), Imp. Bruto (90,00), % Retención (15,00), Total Pago (76,50), Forma Pago (Transferencia), Clase IVA (Normal), Tipo Actividad (CURSOS), Banco (3094), Sucursal (0034), DC (22), Cuenta (1015839317), and Justificado (F.Desiana 00,00,0000). The bottom of the window shows the Windows taskbar with the 'Inicio' button and several open applications.

**Datos a revisar en la Minuta:**

**Poner Minuta**

**Descripción Minuta:** Impartición curso, impartición ponencia, etc

**Cuenta:** Código del curso

**Tipo Tercero:** funcionario GV, funcionario otra admón, No funcionario

**Concepto:** Si es **funcionario 233.01**, sino es **No funcionario 226.06**

**Fechas:** Las fechas de la impartición de la ponencia y no las del curso.

**DNI y nombre**

**Tarifa de pago:** a partir del 1 de enero de 2012 a 45€ la hora

**Unidades:** hores

**Nº Unidades:** Se pone el número de horas que se van a impartir por el ponente

**Importe bruto:** Lo calcula el gesform según el número de horas x el importe pagado por hora.

**IRPF: Funcionarios GV o Funcionarios Otra Admón :** el que tengan en nómina

**IRPF: No funcionarios :** el 15%

**Nº DE CUENTA BANCARIA:** Revisar cada vez que se introduzca una minuta.

Una vez revisados todos estos datos, se propone la Minuta, tiene que proponerla el director.



Lista Pagos

Validar

Filtro por Estados:  En Trámite  Autorizado  Certificado  Anulado  Justificado  Pagado  No Pagado  TODOS

Minuta

Convocatoria	Delg	F. Ini	F. Fin	Tipo Pago	Estado	Dni / Cif Titular	Codigo	Caja Fija	Tipo	Benefic
PAF 2n, 3r trimestre	VA	07/02/2012	19/04/2012	Minuta	Inicio	020465136	N 12VA45IN096	CAJA268	ED	MOROS SIDES,SANDRA
	VA	13/01/2012								Z ESTORNELL, MARIN
	VA	03/02/2012								NA ALTABÁS, CARM
	VA	11/01/2012								S SALA, M JOSE
	VA	11/01/2012								UINA DOMINGUEZ, C
Formació en centre	VA	21/11/2011								S NUSA, S.A
PAF 2n, 3r trimestre	VA	19/04/2012								NDEZ PIQUERAS, RC
PAF 1r trimestre 2l	VA	30/01/2012								A GREGORIO,MARIA
Formació en centre	VA	21/11/2011								ALLO JAGUOTOT, PA
Formació en centre	VA	13/01/2012								A SURIA,M. ISABEL
Formació en centre	VA	18/01/2012								
PAF 2n, 3r trimestre	VA	18/01/2012								CA LLIDO,JUAN JOSE
PAF 2n, 3r trimestre	VA	26/01/2012								A SALINAS,JOSE MIC
PAF 2n, 3r trimestre	VA	29/02/2012								A SALINAS,JOSE MIC
PAF 2n, 3r trimestre	VA	18/01/2012								CA LLIDO,JUAN JOSE
PAF 2n, 3r trimestre	VA	18/01/2012								A SALINAS,JOSE MIC
PAF 2n, 3r trimestre	VA	18/01/2012								LLERO RUBIO,SALVA
PAF 2n, 3r trimestre	VA	18/01/2012								VALERO,CARLOS D.
PAF 2n, 3r trimestre	VA	22/02/2012								LLERO RUBIO,SALVA
PAF 2n, 3r trimestre	VA	18/01/2012								VALERO,CARLOS D.
PAF 2n, 3r trimestre	VA	08/02/2012								A SALINAS,JOSE MIC
PAF 2n, 3r trimestre	VA	20/01/2012								A CORTES, JUAN JA
Formació en centre	VA	21/11/2011								JAL COLMENERO, AL
Formació en centre	VA	21/11/2011								S ALARTE, M FLORA
Formació en centre	VA	21/11/2011	30/06/2012	Minuta	Inicio	079090621	S 11V			ED TORREJON PEREZ, MARIA T
PAF 2n, 3r trimestre	VA	15/02/2012	12/03/2012	Minuta	Inicio	022422405	G 12V			ED VILLALBA PÉREZ, ANTONIC
PAF 2n, 3r trimestre	VA	15/02/2012	12/03/2012	Minuta	Inicio	073754599	G 12V			ED MANCIBO IBAÑEZ, JOSE M
PAF 2n, 3r trimestre	VA	15/02/2012	12/03/2012	Minuta	Inicio	022613558	G 12V			ED MIGUEL-MENCHETA BENET,
PAF 1r trimestre 2l	VA	25/10/2011	27/10/2011	Pagos Varios	Propuesto	B97357610	12V			

Reg: 91

Inicio

Mantenimiento

Tipo Pago: Minuta

Descripción Minuta: Importar sesión

Delegación: CEFIRE de Valencia

Cuenta: 11VA02AS437

Dni: 073652638

Puesto: Funcionario G.V.

Tipo Tercero:  Pago Desglosado

Concepto: 233.01 - Otras indemnizaciones, minutos de honorarios del personal funcionario

Periodo de Pago: Fecha Inicio: 13/01/2012, Fecha Fin: 13/01/2012, Estado: Inicial

Dni/Cif Beneficiario: 073652638, Nombre: GARCIA SURIA, M. ISABEL

Tarifa Pago: 45,00, Imp. Bruto: 90,00, % Retención: 15,00, Total Pago: 76,50

Forma Pago: Transferencia, Clase IVA: Normal, Tipo Actividad: CURSOS

Banco: 3094, Sucursal: 0034, DC: 22, Cuenta: 1015839317

Alta: 27/01/2012, Modificación: 27/01/2012

Justificado:  F.Designa: 00,00,0000, Declaración:  Tercero:  Fc.Certifica: 00,00,0000

Aplicar, Imprimir, Consultar, Ayuda

Informes Pago (DESIGNA)

- Informes Pago (Documentos)
- Generar Fichero Pago SEC
- Detalle pago Desglosado
- Remisión de Documentos de Pago

Lista Pagos

Validar

Filtro por Estados:  En Trámite  Autorizado  Certificado  Anulado  Justificado  Pagado  No Pagado  TODOS

Minuta

Convocatoria	Delg	F. Ini	F. Fin	Tipo Pago	Estado	Dni / Cif Titular	Codigo	Caja Fija	Tipo	Benefic
PAF 2n, 3r trimestre	VA	07/02/2012	19/04/2012	Minuta	Inicio	020465136	N 12VA45IN096	CAJA268	ED	MOROS SIDES,SANDRA
	VA	13/01/2012								Z ESTORNELL, MARIN
	VA	03/02/2012								NA ALTABÁS, CARM
	VA	11/01/2012								S SALA, M JOSE
	VA	11/01/2012								UINA DOMINGUEZ, C
Formació en centre	VA	21/11/2011								S NUSA, S.A
PAF 2n, 3r trimestre	VA	19/04/2012								NDEZ PIQUERAS, RC
PAF 1r trimestre 2l	VA	30/01/2012								A GREGORIO,MARIA
Formació en centre	VA	21/11/2011								ALLO JAGUOTOT, PA
Formació en centre	VA	13/01/2012								A SURIA,M. ISABEL
Formació en centre	VA	18/01/2012								
PAF 2n, 3r trimestre	VA	18/01/2012								CA LLIDO,JUAN JOSE
PAF 2n, 3r trimestre	VA	26/01/2012								A SALINAS,JOSE MIC
PAF 2n, 3r trimestre	VA	29/02/2012								A SALINAS,JOSE MIC
PAF 2n, 3r trimestre	VA	18/01/2012								CA LLIDO,JUAN JOSE
PAF 2n, 3r trimestre	VA	18/01/2012								A SALINAS,JOSE MIC
PAF 2n, 3r trimestre	VA	18/01/2012								LLERO RUBIO,SALVA
PAF 2n, 3r trimestre	VA	18/01/2012								VALERO,CARLOS D.
PAF 2n, 3r trimestre	VA	22/02/2012								LLERO RUBIO,SALVA
PAF 2n, 3r trimestre	VA	18/01/2012								VALERO,CARLOS D.
PAF 2n, 3r trimestre	VA	08/02/2012								A SALINAS,JOSE MIC
PAF 2n, 3r trimestre	VA	20/01/2012								A CORTES, JUAN JA
Formació en centre	VA	21/11/2011								JAL COLMENERO, AL
Formació en centre	VA	21/11/2011								S ALARTE, M FLORA
Formació en centre	VA	21/11/2011	30/06/2012	Minuta	Inicio	079090621	S 11VA55EP455	CAJA179	ED	TORREJON PEREZ, MARIA T
PAF 2n, 3r trimestre	VA	15/02/2012	12/03/2012	Minuta	Inicio	022422405	G 12VA54IN081	CAJA179	ED	VILLALBA PÉREZ, ANTONIC
PAF 2n, 3r trimestre	VA	15/02/2012	12/03/2012	Minuta	Inicio	073754599	G 12VA54IN081	CAJA179	ED	MANCIBO IBAÑEZ, JOSE M
PAF 2n, 3r trimestre	VA	15/02/2012	12/03/2012	Minuta	Inicio	022613558	G 12VA54IN081	CAJA179	ED	MIGUEL-MENCHETA BENET,
PAF 1r trimestre 2l	VA	25/10/2011	27/10/2011	Pagos Varios	Propuesto	B97357610	12VA76IN110	CAJA179	ED	AMADOR VIGUERA ALMUD

Reg: 91

Inicio

Informes Pago (DESIGNA)

Servicio de Impresión

Minuta: Acta Designación

Minuta: Certifica / Orden Pago

Minuta: Informe Minuta

Dieta: Orden Comisión Servicio

Dieta: Orden Comisión Conjunta

Dieta: Certificado Comisión Servicio

Lugar de Firma: Valencia

Fecha: 06/02/2012

Valencia, 6 de febrero de 2012

Configurar Impresora, Previsualizar, Cancelar, Actualizar sin Imprimir

En Minuta Acta Designación hay que poner la fecha de la designación que es una semana más o menos antes de la fecha de comienzo del curso, se rellena el apartado fecha y después se pincha en lugar de firma para que en la tercera fila aparezca valencia, 6 de febrero de 2012 (ejem). Luego se pincha en Actualizar sin imprimir.

Una vez tenemos el acta de designación se pincha en Minuta Certifica/Orden Pago y se realiza la misma operación pero esta vez la fecha tiene que ser una semana posterior a la fecha de fin del curso, después se pincha en lugar de firma para que aparezca la tercera fila con la fecha correcta, después se pincha en actualizar sin imprimir.

Las fechas tanto de designa como de certifica no pueden coincidir nunca con un fin de semana o festivo.

Cuando ya tenemos hecho el certifica y el Designa se pincha en Minuta informe Minuta. Se previsualiza el documento y se comprueba que estén todos los datos correctos y a continuación se imprime.

### **DIETAS PONENTES:**

Según el DECRETO 88/2008 (DOCV de 24 de junio de 2008) sobre indemnizaciones por razón del servicio y gratificaciones por servicios extraordinarios del personal al servicio de la GV y las instrucciones del SFP:

Las dietas de los ponente se pagan a través de la caja fija del Servicio de Formación del profesorado.

Los asesores solicitan a través de Intranet las dietas poniendo el código del curso y el nombre del ponente.

Gesform:

## Gestión de Pagos –Pagos-Listas de pagos.

Buscamos la dieta correspondiente y revisamos que todos los datos sean correctos, en las dietas hay que revisar el detalle de dieta

The screenshot shows a software application window titled "Lista Pagos". It features a toolbar with navigation and action icons, and a "Validar" button. Below the toolbar is a filter section for "Filtro por Estados" with radio buttons for "En Trámite", "Autorizado", "Certificado", "Anulado", "Justificado", "Pagado", "No Pagado", and "7000S". A "Filtrar selec" button is also present.

The main area contains a table of payment records. The columns include: Convocatoria, Delg, F.Ini, F.Fin, Tipo Pago, Estado, Dni / Cif Titular, Codigo, Caja Fija, Tipo, and Benefic. The table lists various payment entries, such as "PAF 2n, 3r trimestre" and "Formació en centri".

A modal window titled "Mantenimiento" is open, displaying the details for a specific diet payment. The "Tipo Pago" is "Dieta" and the "Fecha" is "15/02/2012". The "Descripción Dieta" is "Desplacaments de Juan José Llorca al IES Benllure". The "Delegación" is "CEFIRE de Valencia". The "Cuenta" is "12VA57ES267" and the "Dni" is "073915494". The "Nombre" is "LLORCA LLIDO, JUAN JOSE". The "Puesto" is "PROFESORES DE ENSEÑANZA SECUNDARIA". The "Tipo Tercero" is "Funcionario G.V." and the "Grupo Tar." is "F Personal funcionario".

The "Concepto" section shows the "Periodo de Pago" with "Fecha Inicio" and "Fecha Fin" both set to "15/02/2012". The "Dni/Cif Beneficiario" is "073915494" and the "Nombre" is "LLORCA LLIDO, JUAN JOSE". The "Imp. Dieta" is "32,30" and the "Total Pago" is "32,30". The "Forma Pago" is "Transferencia" and the "Clase IVA" is "Normal".

The "Banco" section shows "Sucursal" as "2100", "DC" as "1470", and "36". The "Cuenta" is "0200021506". The "Alta" and "Modificación" dates are both "15/02/2012". The "Caja Fija" is "00,00,0000" and the "Fc. Certifica" is "00,00,0000".

At the bottom of the modal window, there are buttons for "Aplicar", "Imprimir", and "Ayuda". A context menu is open over the "Ayuda" button, listing options: "Consulta", "Detalle de Dietas", "Proponer/Desproponer", "Justificar Pago", "Desjustificar Pago", and "Informes".

En el detalle de dieta

Objeto Comisión	Ruta	Concepto	Agencia	F.Ini	F.Fin	Precio ud. P. F.
Desplacament al curs 12VA57ES267	Pego-Valencia-Pego	Vehículo Propio		15/02/12 15:40	15/02/12 21:15	,190

Aparece la línea con la información relativa a la dieta, tiene que tener una línea por cada locomoción y una línea por cada restauración.

Locomoción: 0,19€Km si va en coche propio. En el caso de que no corresponda el cobro de la dieta por locomoción por ir en coche de otro, se ha de grabar en “Gesform” igualmente.

Se incluirá lugar de salida-Destino-Salida y se seleccionará entre las opciones si es vehículo propio, tren, vehículo de otro, autobús....., se pondrá la fecha de salida y la hora de salida del domicilio y día de vuelta y hora de vuelta. Los km nos los dará de modo automático salvo que sea en Valencia que aparecen 0 (se va a poder pagar km en Valencia en breve).

Restauración:

Corresponde restauración cuando se ha salido por la mañana antes de las 15:30 y se regresa después de las 22:00 corresponde entera y el importe es de 37,40€. Corresponde

½ restauración cuando se sale después de las 15:30 y se regresa después de las 22:00 o si se sale antes de las 15:30 y se regresa antes de las 22:00.

Importante: Para que corresponda restauración tiene que ser una distancia de más de 30Km o si la ruta comprende más de 60Km entre la ida y la vuelta (recorrido completo).

Otros gastos: 8'33 entera o 4'16 (½) en las mismas condiciones y proporción que la restauración. Se aplica siempre que hay restauración.

Hospedaje: Hasta 65'97€/noche y con factura. La aplicación presupuestaria será la 230.02 funcionario.

Los No Funcionarios o los autónomos: Sólo se les puede pagar dietas de alojamiento y transporte. Hay que solicitar permiso por parte del asesor a la DG, al menos con 10 días de antelación. Los autónomos pueden factura u optar por la modalidad MINUTA en cada edición. Los autónomos pueden facturar un máximo por año de 12000€.

Pago por agencia: Al grabar en el gesform hospedaje o viajes en avión, autobús, tren... si se ha contratado el servicio a una agencia se marcará "Pago por agencia".

Aplicación presupuestaria: Hospedaje funcionarios (230.02) Transporte funcionarios (231.02). Si es No Funcionario grabar un único apunte "Gastos diversos No funcionario" (226.06) en concepto "Dietas".

FUNCIONARIOS/AS: Corresponden todas las modalidades y no hay que pedir permiso

- Funcionarios/as de la GV (de carrera, interinos)
- Funcionarios/as de otra administración
- Profesor/a de la Universidad
- P. Asociado Universidad (consultar si/no)
- Personal al servicio de la GV: laboral, eventual, becarios.
  - Como máximo pueden impartir 75 horas por año natural.
  - Deben solicitar la compatibilidad con anterioridad si piensan impartir más.

- Si les conceden la compatibilidad hay que multiplicar las horas concedidas a la semana por 30 semanas al año para saber cuántas pueden impartir.
- Si la compatibilidad concedida es para Universidad, no le sirve para el CEFIRE.
- La compatibilidad se solicita cada vez que cambian las condiciones laborales.
- En ningún caso pueden superar el 25% del sueldo.

#### Mantenimiento de terceros:

Las minutas de funcionarios iguales o superiores a 1000€ deben llevar obligatoriamente el mantenimiento de terceros, ya que se pagarán por RELACIÓN. Avisar a los ponentes que es muy posible que tarden bastante en cobrar. (Recordad que el mantenimiento de terceros sólo se ha de entregar la primera vez; las consecutivas, no)

#### NO FUNCIONARIOS O AUTÓNOMO:

Sólo se le pueden pagar dietas de alojamiento y transporte. Hay que solicitar permiso a la DG al menos con 10 días de antelación.

Los autónomos pueden facturar u optar por la modalidad MINUTA en cada edición. Los autónomos pueden facturar un máximo por año 12000€.

#### INSTRUCCIONES:

##### MINUTAS:

**Si el curso es extremadamente largo, en las minutas debería aparecer las fechas de realización de las intervenciones del ponente y no las del curso. Deben de estar firmadas por la persona autorizada.**

**DIETAS: Si no se va a cobrar la de restauración por el motivo que sea (invitación..) hay que especificar que se renuncia a ellas por escrito.**

**Los horarios deben concordar con las minutas, teniendo en cuenta que la hora de salida y la de llegada deben contemplar el período necesario para realizar el desplazamiento.**

Los billetes serán siempre de clase “turista”.

Para tener derecho a restauración y otros gastos es necesario que sea anterior o posterior a los rangos horarios marcados (no a las 15:30 o 22:30, sino con anterioridad o posterioridad)

**Apunte presupuestario: Hospedaje funcionarios (230.02) Transporte funcionarios (231.02)**

**FACTURAS: Deben ser originales, Figurar el precio unitario y la cantidad adquirida. No es válido el precio total sin especificación.**

**El plazo de presentación de la factura por la empresa es de un mes desde la fecha de expedición.**

**Firma de la persona responsable del Cefire donde conste que el suministro o trabajo se ha realizado satisfactoriamente.**

**Si está exento de IVA, ha de constar explícitamente el precepto en el cual se basa.**

### **ADQUISICIÓN DE BILLETES DE VIAJE Y HOSPEDAJE POR AGENCIA:**

#### **Aplicación presupuestaria:**

Hospedaje funcionarios (230.02)

Transporte funcionarios (231.02)

Si es No funcionario grabar un único apunte “Gastos diversos NF” (226.06)

#### **ASESORÍA:**

- Encargar en la agencia los billetes/hospedajes necesarios, asegurando que los horarios sean compatibles con las ponencias y los desplazamientos intermedios.
- Podemos trabajar con cualquier agencia pero siempre que acepten el pago por transferencia y a atrabajo hecho. NUSA y agencia NASAU aceptan las condiciones.

- Facilitar a la agencia el código del curso y el correo electrónico al que hayan de enviar la documentación.
- Los billetes siempre serán de clase turista
- Grabar en Gesform la dieta con las cuantías que haya facilitado la agencia marcando la casilla “Pago por agencia”.

La agencia realiza las gestiones de reserva/compra de los billetes. Envía factura y billetes electrónicos por correo electrónico al asesor/a

La asesoría comprueba que los billetes están correctos y envía los billetes electrónicos por correo al ponente. Imprime la factura que ha emitido la agencia. Recoge las tarjetas de embarque originales (Muy importante). Si son billetes electrónicos, basta con imprimirlo. Y pasa las dietas y minutas al/a la ponente para que las firme.

El habilitado revisa y confirma junto al asesor/a las dietas: salidas, llegadas, fechas... y recoge la documentación para tramitarla. Adjunta la factura y las tarjetas de embarque (si procede) a las órdenes de pago firmadas por el/la ponente.

## **ANEXO 3**

### **CUESTIONARIO**

Durante los últimos meses se han introducido cambios en las reservas de las aulas con objeto de mejorar la gestión de las mismas. Para evaluar si dichas modificaciones han sido efectivas, de modo que faciliten el trabajo de las personas implicadas, pretendemos realizar el presente cuestionario a los/as asesores/as del centro, con objeto de obtener una mejor valoración de los resultados obtenidos.

Esta encuesta es de carácter voluntario y forma parte del Trabajo Fin de Carrera "*Proyecto de mejora de las funciones, tareas y procesos de la Secretaría del Centro de Formación, Innovación y Recursos Educativos (CEFIRE) de Valencia*" de la Diplomatura de Gestión y Administración Pública de la Universidad Politécnica de Valencia.

1. ¿Consultas habitualmente el cuadro de las aulas cuando vas a realizar una reserva?

- Sí  
 No

2. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?

- Sí  
 No

3. ¿Consultas el cuadro de aulas a la hora de planificar tus cursos?

- Sí  
 No

4. ¿Consultas habitualmente los recursos de cada aula a la hora de hacer una reserva?

- Sí  
 No

5. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?

- Sí
- No

6. Valora la gestión anterior de las aulas en función de la fiabilidad de las reservas (errores cometidos en el proceso) de acuerdo a la siguiente escala:

*(Se trata de valorar la fiabilidad que tenía la gestión antes de introducir las últimas modificaciones)*

- 1.- Nada fiable
- 2.- Poco fiable
- 3.- Medianamente fiable
- 4.- Bastante fiable
- 5.- Muy fiable

7. Valora la gestión de las aulas en función de la fiabilidad de las reservas (errores cometidos en el proceso), en la actualidad.

- 1.- Nada fiable
- 2.- Poco fiable
- 3.- Medianamente fiable
- 4.- Bastante fiable
- 5.- Muy fiable

8. Con objeto de aprovechar tu experiencia en la gestión de las aulas, nos gustaría conocer tus sugerencias de mejora. Para ello puedes utilizar este espacio:

---

---

---

---

---

---

---

---

### **CUESTIONARIO**

Durante los últimos meses se han introducido cambios en las reservas de las aulas con objeto de mejorar la gestión de las mismas. Para evaluar si dichas modificaciones han sido efectivas, de modo que faciliten el trabajo de las personas implicadas, pretendemos realizar el presente cuestionario a los/as asesores/as del centro, con objeto de obtener una mejor valoración de los resultados obtenidos.

Esta encuesta es de carácter voluntario y forma parte del Trabajo Fin de Carrera “*Proyecto de mejora de las funciones, tareas y procesos de la Secretaría del Centro de Formación, Innovación y Recursos Educativos (CEFIRE) de Valencia*” de la Diplomatura de Gestión y Administración Pública de la Universidad Politécnica de Valencia.

1. ¿Consultas habitualmente el **cuadro de las aulas** cuando vas a realizar una reserva?

- Sí  
 No

2. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?

- Sí  
 No

3. ¿Consultas el cuadro de aulas a la hora de planificar tus cursos?

- Sí  
 No

4. ¿Consultas habitualmente **los recursos de cada aula** a la hora de hacer una reserva?

- Sí  
 No

5. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?

- Sí  
 No

6. Valora la gestión anterior de las aulas en función de la fiabilidad de las reservas (errores cometidos en el proceso) de acuerdo a la siguiente escala:

*(Se trata de valorar la fiabilidad que tenía la gestión antes de introducir las últimas modificaciones)*

- 1.- Nada fiable  
 2.- Poco fiable  
 3.- Medianamente fiable  
 4.- Bastante fiable  
 5.- Muy fiable

7. Valora la gestión de las aulas en función de la fiabilidad de las reservas (errores cometidos en el proceso), en la actualidad.

- 1.- Nada fiable  
 2.- Poco fiable  
 3.- Medianamente fiable  
 4.- Bastante fiable  
 5.- Muy fiable

8. Con objeto de aprovechar tu experiencia en la gestión de las aulas, nos gustaría conocer tus sugerencias de mejora. Para ello puedes utilizar este espacio:

Se debería mejorar la asignación de las aulas en función de los asistentes. Una vez iniciado el curso calcular necesidades

Realizar un reparto equitativo de aulas por asesor/a

### **CUESTIONARIO**

Durante los últimos meses se han introducido cambios en las reservas de las aulas con objeto de mejorar la gestión de las mismas. Para evaluar si dichas modificaciones han sido efectivas, de modo que faciliten el trabajo de las personas implicadas, pretendemos realizar el presente cuestionario a los/as asesores/as del centro, con objeto de obtener una mejor valoración de los resultados obtenidos.

Esta encuesta es de carácter voluntario y forma parte del Trabajo Fin de Carrera "*Proyecto de mejora de las funciones, tareas y procesos de la Secretaría del Centro de Formación, Innovación y Recursos Educativos (CEFIRE) de Valencia*" de la Diplomatura de Gestión y Administración Pública de la Universidad Politécnica de Valencia.

1. ¿Consultas habitualmente el **cuadro de las aulas** cuando vas a realizar una reserva?

- Sí  
 No

2. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?

- Sí  
 No

3. ¿Consultas el cuadro de aulas a la hora de planificar tus cursos?

- Sí  
 No

4. ¿Consultas habitualmente **los recursos de cada aula** a la hora de hacer una reserva?

- Sí  
 No

5. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?

- Sí
- No

6. Valora la gestión anterior de las aulas en función de la fiabilidad de las reservas (errores cometidos en el proceso) de acuerdo a la siguiente escala:

*(Se trata de valorar la fiabilidad que tenía la gestión antes de introducir las últimas modificaciones)*

- 1.- Nada fiable
- 2.- Poco fiable
- 3.- Medianamente fiable
- 4.- Bastante fiable
- 5.- Muy fiable

7. Valora la gestión de las aulas en función de la fiabilidad de las reservas (errores cometidos en el proceso), en la actualidad.

- 1.- Nada fiable
- 2.- Poco fiable
- 3.- Medianamente fiable
- 4.- Bastante fiable
- 5.- Muy fiable

8. Con objeto de aprovechar tu experiencia en la gestión de las aulas, nos gustaría conocer tus sugerencias de mejora. Para ello puedes utilizar este espacio:

UN ESPACIO PARA INTRODUCIR INCIDENCIAS

---

---

---

---

---

---

---

### **CUESTIONARIO**

Durante los últimos meses se han introducido cambios en las reservas de las aulas con objeto de mejorar la gestión de las mismas. Para evaluar si dichas modificaciones han sido efectivas, de modo que faciliten el trabajo de las personas implicadas, pretendemos realizar el presente cuestionario a los/as asesores/as del centro, con objeto de obtener una mejor valoración de los resultados obtenidos.

Esta encuesta es de carácter voluntario y forma parte del Trabajo Fin de Carrera "*Proyecto de mejora de las funciones, tareas y procesos de la Secretaría del Centro de Formación, Innovación y Recursos Educativos (CEFIRE) de Valencia*" de la Diplomatura de Gestión y Administración Pública de la Universidad Politécnica de Valencia.

1. ¿Consultas habitualmente el **cuadro de las aulas** cuando vas a realizar una reserva?

- Sí  
 No

2. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?

- Sí  
 No

3. ¿Consultas el cuadro de aulas a la hora de planificar tus cursos?

- Sí  
 No

4. ¿Consultas habitualmente **los recursos de cada aula** a la hora de hacer una reserva?

- Sí  
 No, ya sé qué recursos hee

5. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?

- Sí  
 No

6. Valora la gestión anterior de las aulas en función de la fiabilidad de las reservas (errores cometidos en el proceso) de acuerdo a la siguiente escala:

*(Se trata de valorar la fiabilidad que tenía la gestión antes de introducir las últimas modificaciones)*

- 1.- Nada fiable  
 2.- Poco fiable  
 3.- Medianamente fiable  
 4.- Bastante fiable  
 5.- Muy fiable

7. Valora la gestión de las aulas en función de la fiabilidad de las reservas (errores cometidos en el proceso), en la actualidad.

- 1.- Nada fiable  
 2.- Poco fiable  
 3.- Medianamente fiable  
 4.- Bastante fiable  
 5.- Muy fiable

8. Con objeto de aprovechar tu experiencia en la gestión de las aulas, nos gustaría conocer tus sugerencias de mejora. Para ello puedes utilizar este espacio:

La plataforma es útil pero de todas  
las maneras al tener q. hacer una  
planificación anual de los cursos, antes  
de incluir las peticiones en la plataforma,  
resulta imposible adecuar la planifica-  
ción de los cursos a la disponibilidad  
de las aulas, según creo.

### **CUESTIONARIO**

Durante los últimos meses se han introducido cambios en las reservas de las aulas con objeto de mejorar la gestión de las mismas. Para evaluar si dichas modificaciones han sido efectivas, de modo que faciliten el trabajo de las personas implicadas, pretendemos realizar el presente cuestionario a los/as asesores/as del centro, con objeto de obtener una mejor valoración de los resultados obtenidos.

Esta encuesta es de carácter voluntario y forma parte del Trabajo Fin de Carrera *“Proyecto de mejora de las funciones, tareas y procesos de la Secretaría del Centro de Formación, Innovación y Recursos Educativos (CEFIRE) de Valencia”* de la Diplomatura de Gestión y Administración Pública de la Universidad Politécnica de Valencia.

1. ¿Consultas habitualmente el **cuadro de las aulas** cuando vas a realizar una reserva?

- Sí  
 No

2. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?

- Sí  
 No

3. ¿Consultas el cuadro de aulas a la hora de planificar tus cursos?

- Sí  
 No

4. ¿Consultas habitualmente **los recursos de cada aula** a la hora de hacer una reserva?

- Sí  
 No

5. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?

- Sí  
 No

6. Valora la gestión anterior de las aulas en función de la fiabilidad de las reservas (errores cometidos en el proceso) de acuerdo a la siguiente escala:

*(Se trata de valorar la fiabilidad que tenía la gestión antes de introducir las últimas modificaciones)*

- 1.- Nada fiable  
 2.- Poco fiable  
 3.- Medianamente fiable  
 4.- Bastante fiable  
 5.- Muy fiable

7. Valora la gestión de las aulas en función de la fiabilidad de las reservas (errores cometidos en el proceso), en la actualidad.

- 1.- Nada fiable  
 2.- Poco fiable  
 3.- Medianamente fiable  
 4.- Bastante fiable  
 5.- Muy fiable

8. Con objeto de aprovechar tu experiencia en la gestión de las aulas, nos gustaría conocer tus sugerencias de mejora. Para ello puedes utilizar este espacio:

El sistema informático está ya muy pulido. Faltaría únicamente explicitar criterios de prioridad en caso de coincidencia de necesidades de espacios.

### **CUESTIONARIO**

Durante los últimos meses se han introducido cambios en las reservas de las aulas con objeto de mejorar la gestión de las mismas. Para evaluar si dichas modificaciones han sido efectivas, de modo que faciliten el trabajo de las personas implicadas, pretendemos realizar el presente cuestionario a los/as asesores/as del centro, con objeto de obtener una mejor valoración de los resultados obtenidos.

Esta encuesta es de carácter voluntario y forma parte del Trabajo Fin de Carrera "Proyecto de mejora de las funciones, tareas y procesos de la Secretaría del Centro de Formación, Innovación y Recursos Educativos (CEFIRE) de Valencia" de la Diplomatura de Gestión y Administración Pública de la Universidad Politécnica de Valencia.

1. ¿Consultas habitualmente el **cuadro de las aulas** cuando vas a realizar una reserva?

- Sí  
 No

2. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?

- Sí  
 No

3. ¿Consultas el cuadro de aulas a la hora de planificar tus cursos?

- Sí  
 No

4. ¿Consultas habitualmente **los recursos de cada aula** a la hora de hacer una reserva?

- Sí  
 No

5. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?

- Sí  
 No

6. Valora la gestión anterior de las aulas en función de la fiabilidad de las reservas (errores cometidos en el proceso) de acuerdo a la siguiente escala:

*(Se trata de valorar la fiabilidad que tenía la gestión antes de introducir las últimas modificaciones)*

- 1.- Nada fiable  
 2.- Poco fiable  
 3.- Medianamente fiable  
 4.- Bastante fiable  
 5.- Muy fiable

7. Valora la gestión de las aulas en función de la fiabilidad de las reservas (errores cometidos en el proceso), en la actualidad.

- 1.- Nada fiable  
 2.- Poco fiable  
 3.- Medianamente fiable  
 4.- Bastante fiable  
 5.- Muy fiable

8. Con objeto de aprovechar tu experiencia en la gestión de las aulas, nos gustaría conocer tus sugerencias de mejora. Para ello puedes utilizar este espacio:

- Sólo se me ocurre para mejorar un poco (ya que funciona muy bien) realizar una aplicación que avisara automáticamente los viernes, al asesor correspondientes, la notificación de aula reservada para la semana siguiente. Esto podría evitar el error que en ocasiones ha habido de sobarse a 2 personas en el mismo aula.

### **CUESTIONARIO**

Durante los últimos meses se han introducido cambios en las reservas de las aulas con objeto de mejorar la gestión de las mismas. Para evaluar si dichas modificaciones han sido efectivas, de modo que faciliten el trabajo de las personas implicadas, pretendemos realizar el presente cuestionario a los/as asesores/as del centro, con objeto de obtener una mejor valoración de los resultados obtenidos.

Esta encuesta es de carácter voluntario y forma parte del Trabajo Fin de Carrera "Proyecto de mejora de las funciones, tareas y procesos de la Secretaría del Centro de Formación, Innovación y Recursos Educativos (CEFIRE) de Valencia" de la Diplomatura de Gestión y Administración Pública de la Universidad Politécnica de Valencia.

1. ¿Consultas habitualmente el **cuadro de las aulas** cuando vas a realizar una reserva?

Sí

No *habitualmente, solo algunas veces*

2. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?

Sí

No

3. ¿Consultas el cuadro de aulas a la hora de planificar tus cursos?

Sí

No

4. ¿Consultas habitualmente **los recursos de cada aula** a la hora de hacer una reserva?

Sí

No

5. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?

- Sí  
 No

6. Valora la gestión anterior de las aulas en función de la fiabilidad de las reservas (errores cometidos en el proceso) de acuerdo a la siguiente escala:

*(Se trata de valorar la fiabilidad que tenía la gestión antes de introducir las últimas modificaciones)*

- 1.- Nada fiable  
 2.- Poco fiable  
 3.- Medianamente fiable  
 4.- Bastante fiable  
 5.- Muy fiable

7. Valora la gestión de las aulas en función de la fiabilidad de las reservas (errores cometidos en el proceso), en la actualidad.

- 1.- Nada fiable  
 2.- Poco fiable  
 3.- Medianamente fiable  
 4.- Bastante fiable  
 5.- Muy fiable

8. Con objeto de aprovechar tu experiencia en la gestión de las aulas, nos gustaría conocer tus sugerencias de mejora. Para ello puedes utilizar este espacio:

Algunos vez cuando no has asignado las  
aulas, intentas comprar ni te ajustas a  
la petición realizada.  
El proceso está bien pero quisiera que te  
asignaras las aulas, ya que solo haces mi  
propio calendario de aulas y le cobro unido  
y no reúne mucho en la página.

### **CUESTIONARIO**

Durante los últimos meses se han introducido cambios en las reservas de las aulas con objeto de mejorar la gestión de las mismas. Para evaluar si dichas modificaciones han sido efectivas, de modo que faciliten el trabajo de las personas implicadas, pretendemos realizar el presente cuestionario a los/as asesores/as del centro, con objeto de obtener una mejor valoración de los resultados obtenidos.

Esta encuesta es de carácter voluntario y forma parte del Trabajo Fin de Carrera "*Proyecto de mejora de las funciones, tareas y procesos de la Secretaría del Centro de Formación, Innovación y Recursos Educativos (CEFIRE) de Valencia*" de la Diplomatura de Gestión y Administración Pública de la Universidad Politécnica de Valencia.

1. ¿Consultas habitualmente el **cuadro de las aulas** cuando vas a realizar una reserva?

- Sí  
 No

2. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?

- Sí  
 No

3. ¿Consultas el cuadro de aulas a la hora de planificar tus cursos?

- Sí  
 No

4. ¿Consultas habitualmente **los recursos de cada aula** a la hora de hacer una reserva?

- Sí  
 No

5. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?

- Sí
- No

6. Valora la gestión anterior de las aulas en función de la fiabilidad de las reservas (errores cometidos en el proceso) de acuerdo a la siguiente escala:

*(Se trata de valorar la fiabilidad que tenía la gestión antes de introducir las últimas modificaciones)*

- 1.- Nada fiable
- 2.- Poco fiable
- 3.- Medianamente fiable
- 4.- Bastante fiable
- 5.- Muy fiable

7. Valora la gestión de las aulas en función de la fiabilidad de las reservas (errores cometidos en el proceso), en la actualidad.

- 1.- Nada fiable
- 2.- Poco fiable
- 3.- Medianamente fiable
- 4.- Bastante fiable
- 5.- Muy fiable

8. Con objeto de aprovechar tu experiencia en la gestión de las aulas, nos gustaría conocer tus sugerencias de mejora. Para ello puedes utilizar este espacio:

Mejorar la legibilidad de la web. Asociar el aula  
seleccionada a la disponibilidad de sus equipamientos.

---

---

---

---

---

---

### **CUESTIONARIO**

Durante los últimos meses se han introducido cambios en las reservas de las aulas con objeto de mejorar la gestión de las mismas. Para evaluar si dichas modificaciones han sido efectivas, de modo que faciliten el trabajo de las personas implicadas, pretendemos realizar el presente cuestionario a los/as asesores/as del centro, con objeto de obtener una mejor valoración de los resultados obtenidos.

Esta encuesta es de carácter voluntario y forma parte del Trabajo Fin de Carrera *“Proyecto de mejora de las funciones, tareas y procesos de la Secretaría del Centro de Formación, Innovación y Recursos Educativos (CEFIRE) de Valencia”* de la Diplomatura de Gestión y Administración Pública de la Universidad Politécnica de Valencia.

1. ¿Consultas habitualmente el **cuadro de las aulas** cuando vas a realizar una reserva?

- Sí  
 No

2. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?

- Sí  
 No

3. ¿Consultas el cuadro de aulas a la hora de planificar tus cursos?

- Sí  
 No

4. ¿Consultas habitualmente **los recursos de cada aula** a la hora de hacer una reserva?

- Sí  
 No

5. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?

- Sí
- No

6. Valora la gestión anterior de las aulas en función de la fiabilidad de las reservas (errores cometidos en el proceso) de acuerdo a la siguiente escala:

*(Se trata de valorar la fiabilidad que tenía la gestión antes de introducir las últimas modificaciones)*

- 1.- Nada fiable
- 2.- Poco fiable
- 3.- Medianamente fiable
- 4.- Bastante fiable
- 5.- Muy fiable

7. Valora la gestión de las aulas en función de la fiabilidad de las reservas (errores cometidos en el proceso), en la actualidad.

- 1.- Nada fiable
- 2.- Poco fiable
- 3.- Medianamente fiable
- 4.- Bastante fiable
- 5.- Muy fiable

8. Con objeto de aprovechar tu experiencia en la gestión de las aulas, nos gustaría conocer tus sugerencias de mejora. Para ello puedes utilizar este espacio:

- El mayor problema reside en el mantenimiento y buen uso de los recursos informáticos, audiovisuales, etc.
- Muchos puentes personalizan su uso, y cuando vas a usarlos no funcionan correctamente.
- Cuando vas a usar un recurso, muchas veces no funcionan correctamente, y nadie se encarga eficazmente del mantenimiento.

### **CUESTIONARIO**

Durante los últimos meses se han introducido cambios en las reservas de las aulas con objeto de mejorar la gestión de las mismas. Para evaluar si dichas modificaciones han sido efectivas, de modo que faciliten el trabajo de las personas implicadas, pretendemos realizar el presente cuestionario a los/as asesores/as del centro, con objeto de obtener una mejor valoración de los resultados obtenidos.

Esta encuesta es de carácter voluntario y forma parte del Trabajo Fin de Carrera *“Proyecto de mejora de las funciones, tareas y procesos de la Secretaría del Centro de Formación, Innovación y Recursos Educativos (CEFIRE) de Valencia”* de la Diplomatura de Gestión y Administración Pública de la Universidad Politécnica de Valencia.

1. ¿Consultas habitualmente el cuadro de las aulas cuando vas a realizar una reserva?

- Sí  
 No

2. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?

- Sí  
 No

3. ¿Consultas el cuadro de aulas a la hora de planificar tus cursos?

- Sí  
 No

4. ¿Consultas habitualmente los recursos de cada aula a la hora de hacer una reserva?

- Sí  
 No

5. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?

- Sí
- No

6. Valora la gestión anterior de las aulas en función de la fiabilidad de las reservas (errores cometidos en el proceso) de acuerdo a la siguiente escala:

*(Se trata de valorar la fiabilidad que tenía la gestión antes de introducir las últimas modificaciones)*

- 1.- Nada fiable
- 2.- Poco fiable
- 3.- Medianamente fiable
- 4.- Bastante fiable
- 5.- Muy fiable

7. Valora la gestión de las aulas en función de la fiabilidad de las reservas (errores cometidos en el proceso), en la actualidad.

- 1.- Nada fiable
- 2.- Poco fiable
- 3.- Medianamente fiable
- 4.- Bastante fiable
- 5.- Muy fiable

8. Con objeto de aprovechar tu experiencia en la gestión de las aulas, nos gustaría conocer tus sugerencias de mejora. Para ello puedes utilizar este espacio:

---

---

---

---

---

---

---

---

### **CUESTIONARIO**

Durante los últimos meses se han introducido cambios en las reservas de las aulas con objeto de mejorar la gestión de las mismas. Para evaluar si dichas modificaciones han sido efectivas, de modo que faciliten el trabajo de las personas implicadas, pretendemos realizar el presente cuestionario a los/as asesores/as del centro, con objeto de obtener una mejor valoración de los resultados obtenidos.

Esta encuesta es de carácter voluntario y forma parte del Trabajo Fin de Carrera *“Proyecto de mejora de las funciones, tareas y procesos de la Secretaría del Centro de Formación, Innovación y Recursos Educativos (CEFIRE) de Valencia”* de la Diplomatura de Gestión y Administración Pública de la Universidad Politécnica de Valencia.

1. ¿Consultas habitualmente el **cuadro de las aulas** cuando vas a realizar una reserva?

- Sí  
 No

2. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?

- Sí  
 No

3. ¿Consultas el cuadro de aulas a la hora de planificar tus cursos?

- Sí  
 No

4. ¿Consultas habitualmente **los recursos de cada aula** a la hora de hacer una reserva?

- Sí  
 No

5. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?

- Sí  
 No

6. Valora la gestión anterior de las aulas en función de la fiabilidad de las reservas (errores cometidos en el proceso) de acuerdo a la siguiente escala:

*(Se trata de valorar la fiabilidad que tenía la gestión antes de introducir las últimas modificaciones)*

- 1.- Nada fiable  
 2.- Poco fiable  
 3.- Medianamente fiable  
 4.- Bastante fiable  
 5.- Muy fiable

7. Valora la gestión de las aulas en función de la fiabilidad de las reservas (errores cometidos en el proceso), en la actualidad.

- 1.- Nada fiable  
 2.- Poco fiable  
 3.- Medianamente fiable  
 4.- Bastante fiable  
 5.- Muy fiable

8. Con objeto de aprovechar tu experiencia en la gestión de las aulas, nos gustaría conocer tus sugerencias de mejora. Para ello puedes utilizar este espacio:

---

---

---

---

---

---

---

---

### **CUESTIONARIO**

Durante los últimos meses se han introducido cambios en las reservas de las aulas con objeto de mejorar la gestión de las mismas. Para evaluar si dichas modificaciones han sido efectivas, de modo que faciliten el trabajo de las personas implicadas, pretendemos realizar el presente cuestionario a los/as asesores/as del centro, con objeto de obtener una mejor valoración de los resultados obtenidos.

Esta encuesta es de carácter voluntario y forma parte del Trabajo Fin de Carrera *“Proyecto de mejora de las funciones, tareas y procesos de la Secretaría del Centro de Formación, Innovación y Recursos Educativos (CEFIRE) de Valencia”* de la Diplomatura de Gestión y Administración Pública de la Universidad Politécnica de Valencia.

1. ¿Consultas habitualmente el **cuadro de las aulas** cuando vas a realizar una reserva?

- Sí  
 No

2. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?

- Sí  
 No

3. ¿Consultas el cuadro de aulas a la hora de planificar tus cursos?

- Sí  
 No

4. ¿Consultas habitualmente **los recursos de cada aula** a la hora de hacer una reserva?

- Sí  
 No

5. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?

- Sí  
 No

6. Valora la gestión anterior de las aulas en función de la fiabilidad de las reservas (errores cometidos en el proceso) de acuerdo a la siguiente escala:

*(Se trata de valorar la fiabilidad que tenía la gestión antes de introducir las últimas modificaciones)*

- 1.- Nada fiable  
 2.- Poco fiable  
 3.- Medianamente fiable  
 4.- Bastante fiable  
 5.- Muy fiable

7. Valora la gestión de las aulas en función de la fiabilidad de las reservas (errores cometidos en el proceso), en la actualidad.

- 1.- Nada fiable  
 2.- Poco fiable  
 3.- Medianamente fiable  
 4.- Bastante fiable  
 5.- Muy fiable

8. Con objeto de aprovechar tu experiencia en la gestión de las aulas, nos gustaría conocer tus sugerencias de mejora. Para ello puedes utilizar este espacio:

---

---

---

---

---

---

---

---

### **CUESTIONARIO**

Durante los últimos meses se han introducido cambios en las reservas de las aulas con objeto de mejorar la gestión de las mismas. Para evaluar si dichas modificaciones han sido efectivas, de modo que faciliten el trabajo de las personas implicadas, pretendemos realizar el presente cuestionario a los/as asesores/as del centro, con objeto de obtener una mejor valoración de los resultados obtenidos.

Esta encuesta es de carácter voluntario y forma parte del Trabajo Fin de Carrera "*Proyecto de mejora de las funciones, tareas y procesos de la Secretaría del Centro de Formación, Innovación y Recursos Educativos (CEFIRE) de Valencia*" de la Diplomatura de Gestión y Administración Pública de la Universidad Politécnica de Valencia.

1. ¿Consultas habitualmente el **cuadro de las aulas** cuando vas a realizar una reserva?

- Sí  
 No

2. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?

- Sí  
 No

3. ¿Consultas el cuadro de aulas a la hora de planificar tus cursos?

- Sí  
 No

4. ¿Consultas habitualmente los **recursos de cada aula** a la hora de hacer una reserva?

- Sí  
 No

5. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?

- Sí
- No

6. Valora la gestión anterior de las aulas en función de la fiabilidad de las reservas (errores cometidos en el proceso) de acuerdo a la siguiente escala:

*(Se trata de valorar la fiabilidad que tenía la gestión antes de introducir las últimas modificaciones)*

- 1.- Nada fiable
- 2.- Poco fiable
- 3.- Medianamente fiable
- 4.- Bastante fiable
- 5.- Muy fiable

7. Valora la gestión de las aulas en función de la fiabilidad de las reservas (errores cometidos en el proceso), en la actualidad.

- 1.- Nada fiable
- 2.- Poco fiable
- 3.- Medianamente fiable
- 4.- Bastante fiable
- 5.- Muy fiable

8. Con objeto de aprovechar tu experiencia en la gestión de las aulas, nos gustaría conocer tus sugerencias de mejora. Para ello puedes utilizar este espacio:

---

---

---

---

---

---

---

---

### CUESTIONARIO

Durante los últimos meses se han introducido cambios en las reservas de las aulas con objeto de mejorar la gestión de las mismas. Para evaluar si dichas modificaciones han sido efectivas, de modo que faciliten el trabajo de las personas implicadas, pretendemos realizar el presente cuestionario a los/as asesores/as del centro, con objeto de obtener una mejor valoración de los resultados obtenidos.

Esta encuesta es de carácter voluntario y forma parte del Trabajo Fin de Carrera "Proyecto de mejora de las funciones, tareas y procesos de la Secretaría del Centro de Formación, Innovación y Recursos Educativos (CEFIRE) de Valencia" de la Diplomatura de Gestión y Administración Pública de la Universidad Politécnica de Valencia.

1. ¿Consultas habitualmente el cuadro de las aulas cuando vas a realizar una reserva?

- Sí  
 No

2. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?

- Sí  
 No

3. ¿Consultas el cuadro de aulas a la hora de planificar tus cursos?

- Sí  
 No

Si ya los cursos planificados y en  
muchos sí, si no están todavía aprobados

4. ¿Consultas habitualmente los recursos de cada aula a la hora de hacer una reserva?

- Sí  
 No

5. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?

- Sí
- No

6. Valora la gestión anterior de las aulas en función de la fiabilidad de las reservas (errores cometidos en el proceso) de acuerdo a la siguiente escala:

*(Se trata de valorar la fiabilidad que tenía la gestión antes de introducir las últimas modificaciones)*

- 1.- Nada fiable
- 2.- Poco fiable
- 3.- Medianamente fiable
- 4.- Bastante fiable
- 5.- Muy fiable

7. Valora la gestión de las aulas en función de la fiabilidad de las reservas (errores cometidos en el proceso), en la actualidad.

- 1.- Nada fiable
- 2.- Poco fiable
- 3.- Medianamente fiable
- 4.- Bastante fiable
- 5.- Muy fiable

8. Con objeto de aprovechar tu experiencia en la gestión de las aulas, nos gustaría conocer tus sugerencias de mejora. Para ello puedes utilizar este espacio:

---

---

---

---

---

---

---

---

### **CUESTIONARIO**

Durante los últimos meses se han introducido cambios en las reservas de las aulas con objeto de mejorar la gestión de las mismas. Para evaluar si dichas modificaciones han sido efectivas, de modo que faciliten el trabajo de las personas implicadas, pretendemos realizar el presente cuestionario a los/as asesores/as del centro, con objeto de obtener una mejor valoración de los resultados obtenidos.

Esta encuesta es de carácter voluntario y forma parte del Trabajo Fin de Carrera "*Proyecto de mejora de las funciones, tareas y procesos de la Secretaría del Centro de Formación, Innovación y Recursos Educativos (CEFIRE) de Valencia*" de la Diplomatura de Gestión y Administración Pública de la Universidad Politécnica de Valencia.

1. ¿Consultas habitualmente **el cuadro de las aulas** cuando vas a realizar una reserva?

- Sí  
 No

2. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?

- Sí  
 No

3. ¿Consultas el cuadro de aulas a la hora de planificar tus cursos?

- Sí  
 No

4. ¿Consultas habitualmente **los recursos de cada aula** a la hora de hacer una reserva?

- Sí  
 No

5. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?

- Sí
- No

6. Valora la gestión anterior de las aulas en función de la fiabilidad de las reservas (errores cometidos en el proceso) de acuerdo a la siguiente escala:

*(Se trata de valorar la fiabilidad que tenía la gestión antes de introducir las últimas modificaciones)*

- 1.- Nada fiable
- 2.- Poco fiable
- 3.- Medianamente fiable
- 4.- Bastante fiable
- 5.- Muy fiable

7. Valora la gestión de las aulas en función de la fiabilidad de las reservas (errores cometidos en el proceso), en la actualidad.

- 1.- Nada fiable
- 2.- Poco fiable
- 3.- Medianamente fiable
- 4.- Bastante fiable
- 5.- Muy fiable

8. Con objeto de aprovechar tu experiencia en la gestión de las aulas, nos gustaría conocer tus sugerencias de mejora. Para ello puedes utilizar este espacio:

---

---

---

---

---

---

---

---

### **CUESTIONARIO**

Durante los últimos meses se han introducido cambios en las reservas de las aulas con objeto de mejorar la gestión de las mismas. Para evaluar si dichas modificaciones han sido efectivas, de modo que faciliten el trabajo de las personas implicadas, pretendemos realizar el presente cuestionario a los/as asesores/as del centro, con objeto de obtener una mejor valoración de los resultados obtenidos.

Esta encuesta es de carácter voluntario y forma parte del Trabajo Fin de Carrera *“Proyecto de mejora de las funciones, tareas y procesos de la Secretaría del Centro de Formación, Innovación y Recursos Educativos (CEFIRE) de Valencia”* de la Diplomatura de Gestión y Administración Pública de la Universidad Politécnica de Valencia.

1. ¿Consultas habitualmente el **cuadro de las aulas** cuando vas a realizar una reserva?

- Sí  
 No

2. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?

- Sí  
 No

3. ¿Consultas el cuadro de aulas a la hora de planificar tus cursos?

- Sí  
 No

4. ¿Consultas habitualmente **los recursos de cada aula** a la hora de hacer una reserva?

- Sí  
 No

5. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?

- Sí  
 No

6. Valora la gestión anterior de las aulas en función de la fiabilidad de las reservas (errores cometidos en el proceso) de acuerdo a la siguiente escala:

*(Se trata de valorar la fiabilidad que tenía la gestión antes de introducir las últimas modificaciones)*

- 1.- Nada fiable  
 2.- Poco fiable  
 3.- Medianamente fiable  
 4.- Bastante fiable  
 5.- Muy fiable

7. Valora la gestión de las aulas en función de la fiabilidad de las reservas (errores cometidos en el proceso), en la actualidad.

- 1.- Nada fiable  
 2.- Poco fiable  
 3.- Medianamente fiable  
 4.- Bastante fiable  
 5.- Muy fiable

8. Con objeto de aprovechar tu experiencia en la gestión de las aulas, nos gustaría conocer tus sugerencias de mejora. Para ello puedes utilizar este espacio:

---

---

---

---

---

---

---

---

### **CUESTIONARIO**

Durante los últimos meses se han introducido cambios en las reservas de las aulas con objeto de mejorar la gestión de las mismas. Para evaluar si dichas modificaciones han sido efectivas, de modo que faciliten el trabajo de las personas implicadas, pretendemos realizar el presente cuestionario a los/as asesores/as del centro, con objeto de obtener una mejor valoración de los resultados obtenidos.

Esta encuesta es de carácter voluntario y forma parte del Trabajo Fin de Carrera "Proyecto de mejora de las funciones, tareas y procesos de la Secretaría del Centro de Formación, Innovación y Recursos Educativos (CEFIRE) de Valencia" de la Diplomatura de Gestión y Administración Pública de la Universidad Politécnica de Valencia.

1. ¿Consultas habitualmente el cuadro de las aulas cuando vas a realizar una reserva?

- Sí  
 No

2. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?

- Sí  
 No

3. ¿Consultas el cuadro de aulas a la hora de planificar tus cursos?

- Sí  
 No

4. ¿Consultas habitualmente los recursos de cada aula a la hora de hacer una reserva?

- Sí  
 No

5. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?

- Sí  
 No

6. Valora la gestión anterior de las aulas en función de la fiabilidad de las reservas (errores cometidos en el proceso) de acuerdo a la siguiente escala:

*(Se trata de valorar la fiabilidad que tenía la gestión antes de introducir las últimas modificaciones)*

- 1.- Nada fiable  
 2.- Poco fiable  
 3.- Medianamente fiable  
 4.- Bastante fiable  
 5.- Muy fiable

7. Valora la gestión de las aulas en función de la fiabilidad de las reservas (errores cometidos en el proceso), en la actualidad.

- 1.- Nada fiable  
 2.- Poco fiable  
 3.- Medianamente fiable  
 4.- Bastante fiable  
 5.- Muy fiable

8. Con objeto de aprovechar tu experiencia en la gestión de las aulas, nos gustaría conocer tus sugerencias de mejora. Para ello puedes utilizar este espacio:

---

---

---

---

---

---

---

---

### **CUESTIONARIO**

Durante los últimos meses se han introducido cambios en las reservas de las aulas con objeto de mejorar la gestión de las mismas. Para evaluar si dichas modificaciones han sido efectivas, de modo que faciliten el trabajo de las personas implicadas, pretendemos realizar el presente cuestionario a los/as asesores/as del centro, con objeto de obtener una mejor valoración de los resultados obtenidos.

Esta encuesta es de carácter voluntario y forma parte del Trabajo Fin de Carrera "Proyecto de mejora de las funciones, tareas y procesos de la Secretaría del Centro de Formación, Innovación y Recursos Educativos (CEFIRE) de Valencia" de la Diplomatura de Gestión y Administración Pública de la Universidad Politécnica de Valencia.

1. ¿Consultas habitualmente el **cuadro de las aulas** cuando vas a realizar una reserva?

- Sí  
 No

2. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?

- Sí  
 No

3. ¿Consultas el cuadro de aulas a la hora de planificar tus cursos?

- Sí  
 No

4. ¿Consultas habitualmente **los recursos de cada aula** a la hora de hacer una reserva?

- Sí  
 No

5. En caso afirmativo ¿Te resulta de utilidad esta consulta para tu reserva?

- Sí  
 No

6. Valora la gestión anterior de las aulas en función de la fiabilidad de las reservas (errores cometidos en el proceso) de acuerdo a la siguiente escala:

*(Se trata de valorar la fiabilidad que tenía la gestión antes de introducir las últimas modificaciones)*

- 1.- Nada fiable  
 2.- Poco fiable  
 3.- Medianamente fiable  
 4.- Bastante fiable  
 5.- Muy fiable

7. Valora la gestión de las aulas en función de la fiabilidad de las reservas (errores cometidos en el proceso), en la actualidad.

- 1.- Nada fiable  
 2.- Poco fiable  
 3.- Medianamente fiable  
 4.- Bastante fiable  
 5.- Muy fiable

8. Con objeto de aprovechar tu experiencia en la gestión de las aulas, nos gustaría conocer tus sugerencias de mejora. Para ello puedes utilizar este espacio:

---

---

---

---

---

---

---

---

