



Por [Iñigo Babot](http://babot.info) - <http://babot.info> Profesor, investigador y consultor español

Entrevista a Dña. María del Carmen Jiménez Egea, Vicepresidenta 1ª de la Diputación de Alicante, Diputada Delegada de Economía, Hacienda y Recursos Humanos (ver www.ladipu.com)

Recientemente tuve la oportunidad de compartir unas jornadas con varios directivos del Departamento de Formación y Calidad de la Diputación de Alicante.

Entendí



perfectamente por qué esta entidad y este equipo destacan, a nivel nacional, por su excelente trabajo: son profesionales creativos, serios y rigurosos, apasionados por su labor. Al mismo tiempo, son personas estupendas, alegres, que se llevan muy bien y forman un verdadero grupo unido, comprometido, con un gran espíritu emprendedor.

Hoy entrevistamos a la última responsable de este Departamento, Dña. María del Carmen Jiménez, y le preguntamos por los secretos de este éxito.

IB: La Diputación de Alicante es conocida en España por la gran calidad de su oferta formativa. ¿Cuál es la misión y objetivos de dicha oferta?

MCJE: El Departamento de Formación de la Diputación de Alicante tiene como misión la

formación y reciclaje permanente de los empleados públicos que prestan servicios en la propia Institución (y sus organismos autónomos), así como la de aquellos adscritos a las entidades locales de la provincia.

Con carácter anual, se oferta un Plan de Formación, entendido como un instrumento de asesoramiento, apoyo y asistencia técnica a los Ayuntamientos, enmarcado en el ámbito competencial y obligaciones que las Diputaciones tienen para con sus municipios.

Pretendemos con la formación potenciar las políticas de cambio y modernización en los Ayuntamientos, de tal manera que mejoren sustancialmente los servicios que se prestan a los ciudadanos, garantizando la calidad de los mismos

IB: ¿A cuántas entidades, y de qué tipo, prestan servicio?

MCJE: Durante el año 2009, han sido 167 las entidades destinatarias de nuestro servicio de formación: 27 Ayuntamientos de más de 200 empleados, 113 de menos, 26 entidades locales diversas: mancomunidades, consorcios, etc., y la propia Diputación y sus Organismos Autónomos. La población diana, pues, la han constituido 20.348 empleados públicos.

Cada año estos Ayuntamientos y entidades tienen que formalizar, expresamente y por escrito, su adhesión a los Planes de Formación. Por tanto, no se trata de "clientes cautivos" y entendemos que renuevan su voluntad de participación en base a la satisfacción con el servicio que reciben.

A este respecto hay que reconocer la labor del Jefe de Formación y Calidad de esta Diputación, D. José A. Latorre y su equipo de trabajo.

IB: Con unos destinatarios de las acciones educativas tan heterogéneos y de tamaños tan dispares, ¿no es muy difícil hacer una propuesta que satisfaga a todos? ¿Cómo detectan necesidades y de qué forma la construyen?

MCJE: Los Ayuntamientos son organizaciones complejas. Por la diversidad de servicios que se prestan desde los mismos, la heterogeneidad de puestos de trabajo es amplísima. Por ello nuestra oferta formativa tiene el reto de incluir acciones dirigidas a toda la jerarquía (desde alta dirección a personal de portería) y atender a la vez la demanda de tan variados colectivos: personal administrativo, recaudadores, policías locales, personal educativo, sanitarios, bomberos, etc.

Por otra parte, el empleado público tiene necesidades formativas distintas en función del tamaño de su corporación; ello nos obliga a incorporar en el plan acciones formativas específicas y diferenciadas, teniendo en cuenta estas variables.

El diseño del Plan Anual (precisamente ahora estamos en plena definición del de 2010) es una tarea muy artesanal, pero muy apasionante a la vez. Las fuentes de entrada son extraordinariamente variadas: encuestas, volcado de opiniones de cuestionarios de satisfacción, análisis de los cambios legales, reuniones con expertos que -por su trabajo- están en contacto permanente con los Ayuntamientos, observatorio permanente de la Web, etc. Elaboramos un Informe de detección de necesidades anual, que está disponible en nuestra Web: <http://formacion.ladipu.com> y que recoge todos los instrumentos utilizados.

IB: ¿De qué programa están ustedes más satisfechos y cuál les ha costado más trabajo desarrollar?

MCJE: Dr. Babot, ésta es sin duda la pregunta más difícil. Es como si nos pusiera Ud. en la tesitura de optar por uno de nuestros hijos en detrimento del resto.

Aunque a lo largo del tiempo hemos desarrollado ambiciosos proyectos formativos que han apoyado importantes cambios organizativos en los Ayuntamientos, hoy por hoy, rescataría nuestro programa de formación dirigido a usuarios de microinformática. Yo diría que está centrado en "soluciones informáticas" y no en explicar el funcionamiento y posibilidades de un determinado programa. En esta línea, los profesores de los cursos de procesadores de textos suelen ser administrativos, o los de hojas de cálculo, técnicos de gestión económica. La lógica que impera, el protagonismo, es de la "tarea a resolver" y no del "programa informático".

En cuanto a los más dificultosos, son sin duda los programas destinados a lo que nosotros

llamamos "otros colectivos", pues suelen tener mucho grado de especialización y la heterogeneidad de necesidades de los demandantes es muy grande.

IB: Recientemente han liderado ustedes un proyecto financiado con fondos comunitarios que ha obtenido un gran reconocimiento. ¿Puede hablarnos de él?

MCJE: Así es. Se trata del "Proyecto Holon". Nos fue concedido en la convocatoria de los Programas Leonardo da Vinci, correspondiente a 2007, en el apartado "Transferencia de la Innovación" (TOI). Comenzó el 1 de noviembre de 2007 y finalizó el pasado 31 de octubre de 2009. Su objeto era diseñar el material de un curso, en formato e-Learning, centrado en el análisis, desde un punto de vista sistémico, de los conflictos interpersonales que se dan en las organizaciones y que tanta influencia tienen en el clima laboral de las mismas y, por tanto, en su productividad.

En su desarrollo han participado socios, del mundo público y privado, de España, Polonia, República Checa, Rumanía e Italia. Ha sido una experiencia tremendamente enriquecedora.

El reto que ahora se nos plantea para 2010 es la formación de especialistas para que asuman la labor de tutores, de tal manera que podamos extender el curso por toda España y cumpla la finalidad preventiva y terapéutica para la que fue creado. El proyecto tiene un sitio Web propio: <http://holon.ladipu.com> en el que el lector interesado encontrará abundante información al respecto.