

	Acciones.		Instrumentos de evaluación.
Diseño.	Definir los objetivos de la acción formativa.	Redactar objetivos acordes con la estrategia de la institución y con la operativa de la unidad de negocio en la que se va a implementar.	Frases concretas y concisas que expresen <i>qué</i> resultados esperamos conseguir.
	Definir los objetivos de aprendizaje de los participantes.	Redactar los objetivos de aprendizaje de acuerdo con los participantes.	Compromiso de cada uno de los participantes con sus objetivos al inicio de la acción formativa. Tabla de relación entre los objetivos de aprendizaje y los resultados esperados.
	Determinar la modalidad formativa (presencial, e-learning, dual, etc.)	Analizar qué modalidad formativa puede alcanzar mejor los objetivos esperados de forma más eficiente.	Tabla comparativa de ventajas e inconvenientes de las modalidades de formación valoradas. Valoración de las resistencias o motivaciones existentes en cada modalidad. Valoración de los costes de introducción de una nueva modalidad formativa en función de los resultados esperados.
	Determinar los beneficios de la acción formativa.	Exponer los beneficios esperados, tanto cuantificables como no, para la organización y para los participantes de la modalidad de formación elegida. Establecer los resultados en datos cuantificables, señalando también logros y beneficios cualitativos esperados. Establecer los niveles de satisfacción esperados (clientes/ proveedores; interno o externos).	Listas de beneficios concretos esperados expresados en porcentajes de mejora. Lista de beneficios internos a la unidad de negocios, propios de participantes y de los clientes y proveedores de la unidad. Lista de logros expresados en períodos cortos de tiempo. Plan de comunicación, interno y/o externo a la propia unidad de negocio, que incluya los objetivos y los logros esperados.

Diseño.	Determinar los costes de la acción formativa.	Exponer los costes de la modalidad elegida, tanto para la institución como para la unidad de negocio o los participantes.	Lista de costes de la acción formativa.
	Calcular el ROI de la acción formativa.	Analizar los beneficios, las inversiones y los costes en función de los objetivos y resultados esperados.	Cálculo del ROI. Publicación del cálculo del ROI.
Implementación.	Desarrollo de la acción formativa.	Desarrollar la acción formativa de acuerdo con la planificación prevista.	Recogida de información durante el proceso. Información sobre el proceso a los participantes y a los beneficiarios de la acción formativa. Corrección de errores de desviación sobre la planificación.
Evaluación.	Evaluación de la acción formativa.	Evaluar la acción a partir de los diferentes instrumentos realizados.	Análisis y difusión de los resultados de la evaluación.
	Evaluación del diseño realizado e implementado.	Valorar mejoras a realizar en el diseño de futuras acciones formativas a partir de las omisiones, debilidades o fortalezas del diseño actual.	Lista de elementos a incorporar, mantener o evitar en futuros diseños de acciones formativas.