



Memoria 2010

El valor de aprender

Escuela de Administración Pública
de la Región de Murcia



Memoria 2010

I. Introducción.

La Escuela de Administración Pública de la Región de Murcia (EAP) está a punto de cumplir quince años de vida. Desde su creación ha impulsado un modelo de gestión enfocado a la mejora continua de la formación, la preparación y la capacitación del personal al servicio de la Administración pública de la Comunidad Autónoma, con el fin de que ésta pueda cumplir su cometido con el nivel de excelencia que la sociedad demanda.

A este respecto, el **Plan de Formación para los empleados públicos de la Región de Murcia del año 2010** pretendía ofertar la formación para que aquéllos desarrollasen y adquiriesen sus competencias profesionales a través de la innovación y mejora continuas, en el ánimo de primar la calidad de las acciones formativas sobre la cantidad de acciones propuestas.

Para ello, entre las novedades que presentó el Plan de Formación 2010 estaban el incremento de la teleformación, en sus modalidades *e-learning* y *blended*; las acciones formativas con aspectos de la simplificación de procedimientos como paso previo a la Administración electrónica; los programas de formación en género e igualdad de oportunidades con un módulo específico en las jornadas de acogida y formación para el funcionariado, así como un objetivo transversal como era el de potenciar el sentido de la ética y responsabilidad corporativa.

La presente Memoria recoge, precisamente, un análisis pormenorizado del desarrollo del Plan de Formación 2010, en el que aparecen los dos nuevos programas formativos incorporados: el **Programa de Formación especializada de Altos Cargos (PFA)** y el **Programa de Calidad de las Unidades (PCU)**. El primero de ellos contiene acciones formativas dirigidas a altos cargos de la Administración regional para el desarrollo de habilidades y técnicas que les permitirían un mejor desempeño de su labor profesional. En el segundo, las acciones formativas tienen un alumnado propuesto por las unidades administrativas, con el objetivo de que determinados colectivos de empleados públicos desarrollen habilidades, técnicas y procedimientos altamente específicos, así como acciones urgentes que no podían esperar un nuevo plan de formación.

En este último caso se enmarca la puesta en marcha de los **Seminarios o Grupos de Trabajo** específicos formados por empleados públicos adscritos a áreas comunes y que deciden abordar de forma conjunta una temática transversal a todos sus componentes.

La Memoria recoge también los resultados más destacados del **Estudio de Evaluación del Impacto de la Formación** sobre la Administración Pública Regional con respecto al Plan de Formación 2009, que se llevó a cabo con una muestra de más de 600 empleados públicos, así como el análisis de la relación del coste/beneficio de las acciones formativas. El beneficio de realizar la

evaluación del impacto radica, precisamente, en la información que proporciona sobre la adecuación de las acciones formativas a las necesidades y objetivos de la organización, al igual que los factores de la propia organización y del contexto que dificultan o imposibilitan que los efectos de las acciones formativas se produzcan.

Asimismo, queda reflejado en el presente documento la incorporación del **Área Jurídico-Administrativa** a las denominadas **Pruebas de Aptitud**, pruebas que surgieron al detectar la Escuela de Administración Pública que un gran número de empleados públicos tenía conocimientos en las herramientas ofimáticas, y que, a pesar de ello, los cursos sobre esta materia tenían una gran demanda de plazas dentro del Programa de Informática para Usuarios. La incorporación de la nueva área se realizó al comprobar que existe un numeroso grupo de trabajadores de la Administración regional que tiene un amplio conocimiento en materia de Procedimiento Administrativo.

En definitiva, la **Memoria de Actividades 2010 de la Escuela de Administración Pública** que tiene en sus manos es el testimonio formal de la actividad generada en esta unidad administrativa encargada de la formación y acreditación de las competencias específicas y genéricas de los empleados y empleadas públicas de la Administración Pública Regional. Un testigo que recoge la experiencia de más de una década en las acciones formativas y que trata de adecuarse a una realidad cambiante como la que tiene que ver con la Función Pública y la calidad del servicio público.

II. Plan de Formación 2010.

El desarrollo de todas las actividades formativas incluidas en el Plan de Formación 2010 siguió las líneas maestras establecidas en el **IV Acuerdo de Formación Continua en las Administraciones Públicas** (BOE de 19 de noviembre de 2005), ya que, están *“dirigidas a la mejora de las competencias y cualificaciones de los empleados públicos, que permitan compatibilizar la mayor eficacia y la mejora de los servicios en las Administraciones Públicas con el desarrollo personal y profesional de los empleados públicos”*.

El Plan de Formación partió de la premisa de que la formación es un factor estratégico para la mejora de la Administración que ha de contribuir de una forma decisiva a conseguir una cultura del *“cambio”*, de forma que el personal comparta un proyecto, un conjunto de valores, unas normas, y unos *“modos de hacer”* que identifiquen la organización y vinculen a sus miembros.

La oferta formativa para 2010 de la Escuela de Administración Pública trató, por tanto, de responder a las necesidades formativas de la Administración regional, entendiendo por ella la Organización y sus recursos humanos con la finalidad de:

- ✓ Optimizar el servicio público.
- ✓ Optimizar el desempeño en el puesto de trabajo.
- ✓ Optimizar el desarrollo profesional y personal de los empleados públicos.

III. Estructura del Plan.

En la elaboración del Plan de Formación se establecieron los siguientes objetivos generales, dirigidos a mejorar la calidad y eficacia en el funcionamiento de la Administración Pública de la Región de Murcia y, en especial, de los servicios que afectan directamente a los ciudadanos:

1. Potenciar el desarrollo personal y profesional vinculando la formación a la carrera profesional.
2. Contribuir al desarrollo de una nueva cultura administrativa de servicio al ciudadano, basada en la consecución de resultados y en la mejora permanente (eficacia y eficiencia).
3. Promover un proceso de adaptación permanente a los cambios que se producen en la sociedad y en la propia Administración, y por tanto a la continua evolución del contenido de los puestos de trabajo.
4. Ofrecer una formación de calidad que motive a los empleados públicos hacia los procesos formativos.

Por tanto, las actuaciones formativas de la EAP se estructuraron del siguiente modo:

- A. **Plan de Formación General Común**, que incluyó actividades propuestas directamente por la Escuela de Administración Pública, las distintas consejerías y organismos autónomos, y las organizaciones sindicales participantes en la Mesa de Administración y Servicios.

Está compuesto por:

- ✓ Formación transversal, que abarca Formación Común, Formación en Informática para Usuarios, Formación en Riesgos Laborales e Idiomas.
- ✓ Formación Técnico Especializada, en distintas áreas específicas.

Toda esta formación se ha impartido en las modalidades: Presencial y Teleformación.

- B. **Plan de Calidad de las Unidades**: incluido por primera vez en este Plan de Formación, trató de responder a las necesidades formativas de las distintas unidades de consejerías y organismos Autónomos. Recogió este Plan las necesidades de formación específica de esos colectivos, previstas por modificaciones técnicas, normativas y/o administrativas. Esta formación fue presencial.

- C. **Plan Interadministrativo:** incluyó las acciones formativas realizadas íntegramente con fondos de Formación Continua del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), dirigido a todas las Administraciones públicas, y promovido por la Escuela de Administración Pública.
- D. **Homologación de acciones formativas:** tuvo como objetivo aumentar la capacidad formativa poniendo cursos a disposición de nuestros empleados que, por diferentes motivos, no se pueden organizar directamente por la Escuela. Y ello, asumiendo la realidad de que la formación impartida por las consejerías, organismos o instituciones sea equiparada a la desarrollada por la propia Escuela. Esta equiparación se realiza en el momento en que, por parte de la Dirección General competente en materia de Formación (en este caso, la extinta Dirección General de Empleo Público) se dicta Resolución de Homologación de una acción formativa.
- E. **Pruebas de Aptitud:** diseñadas para reconocer y certificar los conocimientos que, los empleados públicos, por el ejercicio de sus actividades, o por autoformación, han ido adquiriendo en las áreas Informática y Jurídico-Administrativa. La certificación se realiza a través de una prueba única. Es una oferta con un alto índice de rentabilidad.

IV. Planificación y fechas de realización.

La elaboración del Plan de Formación exigió, previamente, la realización de un Estudio de Detección de Necesidades de Formación en todas las consejerías y organismos autónomos, promovido por la Escuela de Administración Pública. En este estudio participaron los responsables de Formación de las propias consejerías y de los organismos autónomos, así como de la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales y de las organizaciones sindicales.

Se procuró incorporar al mayor número de personas posible de las secretarías generales, direcciones generales, centros directivos y unidades administrativas, de forma que las acciones formativas que finalmente se incluyeron en el Plan trataron de responder a las necesidades reales existentes en los distintos servicios, a los objetivos y prioridades de las unidades y, asimismo, a las necesidades de formación del personal a su servicio.

Una vez elaborado el Plan General de Formación y después de proceder a su convocatoria, se determinó el Plan de Formación Continua, configurado por acciones formativas extraídas del Plan de Formación, cuya realización suponía un importe económico equivalente a los fondos establecidos por la Comisión General de Formación Continua de Madrid para ser transferidos a la Administración Pública Regional de Murcia.

Las acciones formativas incluidas en el **Plan de Formación** quedaron están sistematizadas en las áreas formativas siguientes:

1. Capacidades Directivas.
2. Habilidades, Comunicación y Atención al ciudadano.
3. Calidad de los Servicios.
4. Jurídica y Administrativa.
5. Unión Europea
6. Recursos Humanos.
7. Económica y Presupuestaria.
8. Prevención de Riesgos Laborales
9. Informática para Usuarios
10. Idiomas.
11. Sanidad y Consumo.
12. Servicios Sociales.
13. Trabajo, Industria e Infraestructuras.
14. Agricultura y Medio Ambiente.
15. Educación.
16. Tecnologías de la Información y Comunicación.

El Plan de Formación se ejecutó en dos períodos: de enero a junio y de septiembre a noviembre.

V. Destinatarios y resultados globales.

Los destinatarios del Plan de Formación 2010 fueron los empleados públicos de la Administración regional de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, salvo el personal docente de la Consejería de Educación, Empleo y Formación y el personal estatutario de la Consejería de Sanidad.

No obstante, podía admitirse como alumnado en cursos de áreas transversales, el personal docente de los órganos directivos de la Consejería de Educación y Cultura, así como el personal estatutario en los cursos del área de Sanidad y Consumo.

Las áreas formativas son el mejor instrumento para medir el porcentaje y el tipo de formación ofertado, ya que hacen referencia a las materias que los empleados públicos deben de conocer y utilizar para el mejor desempeño del puesto de trabajo.

La convocatoria de toda la oferta formativa incluyó las dos modalidades, presencial y teleformación, así como varios anexos:

- ✓ **PFA (Programa de Formación a Altos Cargos)**. Se incluyó por primera vez en esta convocatoria, teniendo como destinatarios a los altos cargos de la Administración regional, al objeto de adquirir conocimientos y desarrollar habilidades y técnicas que les permitieran un mejor desempeño de su labor profesional.
- ✓ **PCU (Programa de Calidad de Unidades)**, cuyos destinatarios son colectivos concretos de la Administración regional, designados por sus responsables, para que realicen acciones formativas que les permitan desarrollar habilidades, técnicas y procedimientos altamente específicos. Este Anexo también incluyó acciones formativas que, de forma inmediata, requiere la propia Administración para la puesta en marcha de programas o actuaciones inminentes.
- ✓ **PFO (Programa de Formación Obligatoria)** en Prevención de Riesgos Laborales, destinado a colectivos que, en su desempeño, puedan asumir riesgos para su salud, al objeto de que adquieran conocimientos y estrategias que les ayuden a prevenir enfermedades y accidentes profesionales.
- ✓ **PFT (Programa de Formación Técnica)**, destinado a personal de cuerpos y opciones concretas, que requieren una formación altamente especializada.
- ✓ **PFC (Programa de Formación Común)**, dirigido a todo el personal, incluyó, prácticamente, todas las áreas formativas con el objetivo de ofertar formación para el desarrollo de competencias personales y de herramientas para el mejor desempeño del puesto de trabajo.

- ✓ **TEL** es un programa de las mismas características que el anterior, pero impartido a través de Teleformación.
- ✓ **PIC (Programa de Informática Común)**, dirigido a todo el personal con el objetivo de formarse en el manejo de todas las materias del programa Office para la realización de las actividades que requieren el uso del ordenador en cualquier puesto de trabajo.
- ✓ **PRL (Prevención de Riesgos Laborales)**, una formación general destinada a todo el personal con el fin de mejorar hábitos en la actividad diaria, evitando problemas que puedan derivar en dificultades o limitaciones psicofísicas a lo largo de toda la vida.
- ✓ **POS (Programa de las Organizaciones Sindicales)**, que, a través de los fondos de la Escuela de Administración Pública, ofertan formación a los empleados públicos.

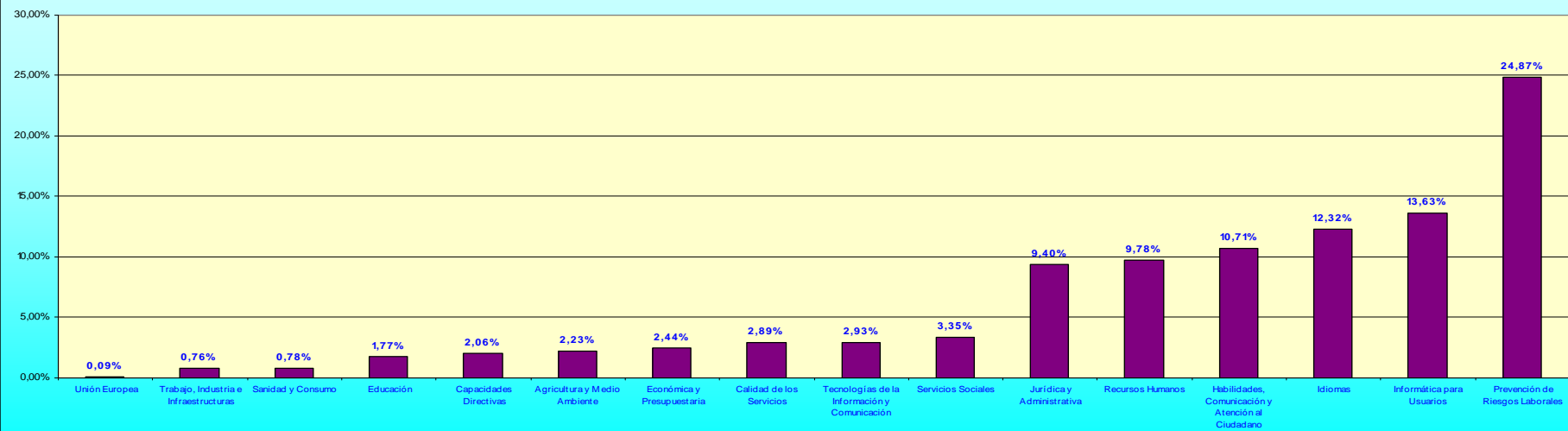
El **Plan 2010** se complementó con el resto de oferta formativa de la EAP:

- ✓ **Plan Interadministrativo (Anexo INT)**, una oferta destinada al personal de todas las Administraciones públicas, cuyos fondos derivan del IV Acuerdo de Formación Continua de las Administraciones Públicas. Tiene una oferta general de formación que incluye muchas de las áreas formativas y se imparte en las modalidades de formación presencial y teleformación.
- ✓ **Pruebas de Aptitud (Anexo APT)**, una oferta formativa en las áreas de Informática para Usuarios y Jurídico Administrativa, destinada en exclusiva al personal de la Administración Pública Regional. Su objetivo es reconocer y certificar los conocimientos adquiridos por el personal mediante la autoformación o la práctica de su actividad diaria. Este reconocimiento se realiza mediante un examen de la Escuela de Administración Pública.
- ✓ **Programa de Homologaciones (Anexo HOM)** de acciones formativas, para aumentar la capacidad formativa de los empleados públicos mediante la equiparación de acciones formativas de otros organismos a las propias de la Escuela y en las que pueden participar aquéllos en un 10 por ciento o más de las plazas del curso.

| ÁREA | SOLICITANTES | % SOLICITUDES | PLAZAS | PARTICIPANTES | % PLAZAS / PARTICIPANTES |
|---|---------------|----------------|---------------|---------------|--------------------------|
| Unión Europea | 29 | 0,09% | 22 | 17 | 77% |
| Trabajo, Industria e Infraestructuras | 249 | 0,76% | 215 | 206 | 96% |
| Sanidad y Consumo | 254 | 0,78% | 115 | 110 | 96% |
| Educación | 577 | 1,77% | 344 | 301 | 88% |
| Capacidades Directivas | 674 | 2,06% | 324 | 266 | 82% |
| Agricultura y Medio Ambiente | 728 | 2,23% | 501 | 432 | 86% |
| Económica y Presupuestaria | 798 | 2,44% | 401 | 377 | 94% |
| Calidad de los Servicios | 944 | 2,89% | 487 | 433 | 89% |
| Tecnologías de la Información y Comunicación | 958 | 2,93% | 498 | 445 | 89% |
| Servicios Sociales | 1.094 | 3,35% | 470 | 438 | 93% |
| Jurídica y Administrativa | 3.072 | 9,40% | 1.559 | 1.408 | 90% |
| Recursos Humanos | 3.196 | 9,78% | 988 | 912 | 92% |
| Habilidades, Comunicación y Atención al Ciudadano | 3.500 | 10,71% | 1.405 | 1.141 | 81% |
| Idiomas | 4.028 | 12,32% | 1.142 | 859 | 75% |
| Informática para Usuarios | 4.455 | 13,63% | 1.578 | 1.353 | 86% |
| Prevención de Riesgos Laborales | 8.128 | 24,87% | 3.190 | 2.761 | 87% |
| TOTALES | 32.684 | 100,00% | 13.239 | 11.459 | 87% |

RELACIÓN ENTRE LAS PLAZAS CONVOCADAS Y LAS SOLICITUDES RECIBIDAS POR ÁREAS

■ % SOLICITUDES





El **número de plazas ofertadas** en los cursos ascendió a **13.239**, en la que fueron seleccionados 12.502 alumnos, y 737 plazas no fueron cubiertas en el proceso selectivo a pesar de haber suficiente número de suplentes (14.791).

El número de personas que **superaron las acciones formativas** fue de **11.459** y las que se quedaron sin cubrir fue de 1.780. Esto se debe a dos causas: en ocasiones, porque las personas seleccionadas a un curso no cubren el total de las plazas disponibles, o bien porque una vez que habían sido adjudicadas las plazas, y confirmada la asistencia, el alumnado no asiste al 90 por ciento de las horas del curso, por causas justificadas o injustificadas.

El número de **renuncias** a los cursos fue de **4.003**, el 30 por ciento del alumnado seleccionado. Estas renunciaciones, siempre que se realicen antes del inicio de la acción formativa, permiten que los alumnos suplentes pasen a ser seleccionados y puedan realizar el curso. Por ello, el número de renunciaciones permitió incluir a 3.001 alumnos, cubriendo el 75 por ciento del total de las renunciaciones.

En cuanto a las renunciaciones presentadas después del inicio de la acción formativa fue de 863, el 21,55 por ciento del total, plazas que no fueron aprovechadas. El resto de renunciaciones fueron las denominadas Injustificadas (139) que supusieron el 3,47 por ciento.

En el total de plazas no están computados los participantes en las Pruebas de Aptitud (476 participantes) ni los empleados públicos del Programa de Homologaciones (504 participantes).

El total de acciones formativas superadas por el personal de los distintos grupos fue de 12.439 certificaciones. Los Grupos A1 y A2 son los de mayor porcentaje de participación, y el Grupo Profesional E el de menor porcentaje de certificaciones.

| PROGRAMA | GRUPOS | | | | |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | A | B | C | D | E |
| Programa Formación de Altos Cargos (PFA) | 139 | 139 | 129 | 0 | 0 |
| Programa Formación de Calidad de las Unidades (PCU) | 1892 | 2059 | 1878 | 1778 | 609 |
| Programa Formación Obligatoria (PFO) | 752 | 795 | 811 | 806 | 685 |
| Programa Formación Técnica (PFT) | 1314 | 1419 | 1534 | 1367 | 160 |
| Programa Formación Común (PFC) | 1136 | 1106 | 1364 | 1148 | 700 |
| Programa Formación en Informática para Usuarios (PIC) | 740 | 740 | 740 | 740 | 740 |
| Programa Prevención de Riesgos Laborales (PRL) | 1720 | 1832 | 1832 | 1812 | 1772 |
| Programa Teleformación (TEL) | 3183 | 3183 | 3383 | 3383 | 2720 |
| Programa Formación de las Organizaciones Sindicales (POS) | 1233 | 1233 | 1315 | 1381 | 1243 |
| Plan Interadministrativo (INT) | 160 | 160 | 463 | 463 | 343 |
| PLAN DE FORMACIÓN | 12269 | 12666 | 12449 | 12878 | 8972 |
| Programa de Homologaciones (HOM) | 2722 | 2722 | 2678 | 2678 | 2663 |
| Pruebas de Aptitud (1 ^{er} semestre) (AP1) | 6993 | 6993 | 6993 | 6993 | 6993 |
| Pruebas de aptitud (2 ^o semestre) (AP2) | 6993 | 6993 | 6993 | 6993 | 6993 |
| TOTAL* | 28977 | 29374 | 29113 | 29542 | 25621 |

Si realizamos un análisis detallado de las plazas ofertadas en relación a los efectivos de cada uno de los grupos profesionales podremos comprobar cuáles tienen mayor oferta y aquellos en los que es más deficitaria, lo que no supone un menor índice de participación.

El análisis comparativo de oferta/grupo lo realizamos exclusivamente sobre el Plan de Formación de la Escuela de Administración Pública, excluyendo de este análisis las Homologaciones de acciones formativas y las Pruebas de Aptitud.

De los datos podemos extraer las siguientes conclusiones.

- ✓ El Grupo D fue el que menor oferta formativa tuvo si comparamos las plazas ofertadas con los efectivos del grupo (3,29 plazas por cada efectivo), no obstante su nivel de participación es el más alto de todos, duplica al grupo B, triplica al A y al C y cuadriplica al Grupo E.
- ✓ El Grupo C fue el de mayor oferta (9,8 plazas por efectivo), sin embargo la participación de este grupo es inferior al resto de grupos exceptuando el Grupo E.

- ✓ La participación del Grupo E es la más baja de todas, no obstante la oferta (5,77 plazas por efectivo) es superior a la del Grupo D, bastante similar a la del Grupo B, aún cuando la participación de este grupo duplique la participación del Grupo E.

| CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS AUTÓNOMOS | Efectivos de la Administración regional a 1 de enero de 2010 | Total de certificaciones a cursos, jornadas, seminarios y otras actividades formativas | Número de certificaciones en proporción a los efectivos |
|---|--|--|---|
| Consejo Jurídico de la Región de Murcia | 15 | 16 | 106,67% |
| Organismo Autónomo Instituto de la Mujer de la CARM | 27 | 36 | 133,33% |
| Organismo Autónomo Instituto de la Vivienda y Suelo de la CARM | 35 | 46 | 131,43% |
| Organismo Autónomo Instituto de la Juventud de la CARM | 41 | 56 | 136,59% |
| Organismo Autónomo Imprenta Regional | 56 | 115 | 205,36% |
| Organismo Autónomo Instituto de Seguridad y Salud Laboral | 74 | 117 | 158,11% |
| Organismo Autónomo Instituto Murciano de Investigación y Desarrollo Agrario y Alimentario | 202 | 177 | 87,62% |
| Personal de otras Administraciones del Plan Interadministrativo | | 312 | |
| Consejería de Universidades, Empresa e Innovación | 248 | 313 | 126,21% |
| Organismo Autónomo Agencia Regional de Recaudación | 154 | 411 | 266,88% |
| Consejería de Obras Públicas, y Ordenación del Territorio | 487 | 475 | 97,54% |
| Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración | 290 | 493 | 170,00% |
| Consejería de Cultura y Turismo | 344 | 511 | 148,55% |
| Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas | 453 | 625 | 137,97% |
| Consejería de Sanidad y Consumo | 576 | 685 | 118,92% |
| Consejería de Economía y Hacienda | 624 | 809 | 129,65% |
| Organismo Autónomo Servicio Regional de Empleo y Formación | 459 | 929 | 202,40% |
| Consejería de Agricultura y Agua | 1.074 | 1.650 | 153,63% |
| Organismo Autónomo Murciano de Acción Social | 1.981 | 2.182 | 110,15% |
| Consejería de Educación, Formación y Empleo | 2.762 | 2.481 | 89,83% |
| TOTALES | 9.902 | 12.439 | |

VI. Evaluación global del Plan de Formación.

La evaluación global de toda la oferta formativa de 2010, en lo que tiene que ver con la percepción del alumnado, se recoge en el resumen y posterior análisis de las distintas encuestas de satisfacción realizadas al término del curso respectivo, y para todas las áreas formativas.

La encuesta que realiza el alumnado se compone de los siguientes ítems:

1. El contenido del curso se adapta a mis necesidades de formación
2. He adquirido los conocimientos previstos
3. El nivel con que se han tratado los temas es suficiente y adecuado.

MATERIALES/METODOLOGÍA

4. La documentación del curso o los contenidos de la plataforma son de calidad
5. Los ejercicios prácticos han favorecido los aprendizajes
6. La metodología y herramientas empleadas ha favorecido la participación activa

UTILIDAD

7. Lo aprendido es aplicable a la actividad en mi puesto de trabajo
8. Estos nuevos conocimientos son importantes para mi formación personal.
9. Mis expectativas de aprendizaje se han cumplido

ORGANIZACIÓN

10. La duración se ajusta a los contenidos del curso
11. La distribución horaria me parece adecuada
12. La actuación del Coordinador ha sido positiva

VALORACIÓN DEL CURSO

13. El curso merece una valoración global de...

PROFESORADO

14. Suscita interés por la materia
15. Es idónea su capacidad de respuesta o de expositiva y de transmisión
16. El Dominio de la materia o la intervención tutorial ha sido esencial
17. Mi valoración global del profesor/a es...

De esta evaluación global, consideramos que se deben destacar varios factores. Los ítems menos valorados (con puntuación de 0 a 10) son:

- ✓ El apartado de Organización, el menos valorado en toda la encuesta, incluye los Ítems 10 y 11.
- ✓ Ítem 10. Duración del curso, puntuación 7,27.
- ✓ Ítem 11. Distribución horaria, puntuación 7,43.

Otros Ítems que no alcanzan la puntuación de 8/10:

- ✓ Ítem 7 Aplicabilidad al puesto de trabajo, puntuación 7,91.
- ✓ Ítem 2. Adquisición de los conocimientos previstos, puntuación 7,93.
- ✓ Ítem 9. Cumplimiento de las expectativas de aprendizaje, puntuación 7,94.
- ✓ Ítem 4 Documentación y contenidos del curso puntuación 7,94.

Los ítems 10 y 11 influyen en la valoración, aunque no tienen gran incidencia en la calidad de un curso, que viene determinada por los contenidos, la metodología y el profesorado.

Los ítems 7, 2, 4 y 9 sí hacen referencia a cuestiones de cumplimiento de objetivos y de rentabilidad de la formación. Suponen una llamada de atención que debería ser tenida en cuenta y profundizar en los motivos.

En cuanto a la **evaluación de las áreas formativas**, la valoración media de las 16 áreas incluidas en toda la oferta es de 8,14 puntos. No obstante cabe destacar que hay algunas Áreas que están por debajo de esa cifra: Unión Europea (7,15), Agricultura y Medio Ambiente (7,68), Calidad de los Servicios (7,76), Jurídica (7,78), Económico Presupuestaria (7,81), y Trabajo, Industria e Infraestructuras (7,95).

| ÁREA | VALORACIÓN DEL CURSO |
|---|----------------------|
| Unión Europea | 7,00 |
| Jurídica y administrativa | 7,60 |
| Agricultura y medio ambiente | 7,63 |
| Calidad de los servicios | 7,69 |
| Económica y presupuestaria | 7,83 |
| Trabajo, industria e infraestructuras | 7,86 |
| Informática para usuarios | 7,89 |
| Capacidades directivas | 8,10 |
| Prevención de riesgos laborales | 8,16 |
| idiomas | 8,39 |
| Tecnologías de la información y comunicación | 8,47 |
| Servicios sociales | 8,49 |
| Habilidades, comunicación y atención al ciudadano | 8,58 |
| Recursos humanos | 8,65 |
| Educación | 8,87 |
| Sanidad y consumo | 9,15 |
| MEDIA | 8,15 |

Y en lo que respecta a la **evaluación del profesorado**, éste resulta muy bien valorado, con una puntuación total de 8,67 sobre 10. El más valorado es el profesorado del Área de Sanidad y Consumo, con una puntuación de 9,48. Excepto el profesorado del Área de la Unión Europea (7,75), todo el profesorado se valora por encima de los 8 puntos.

| ÁREA | VALORACIÓN DEL PROFESORADO |
|---|----------------------------|
| Unión Europea | 7,75 |
| Agricultura y medio ambiente | 8,30 |
| Trabajo, industria e infraestructuras | 8,33 |
| Jurídica y administrativa | 8,43 |
| Informática para usuarios | 8,48 |
| Económica y presupuestaria | 8,49 |
| Calidad de los servicios | 8,52 |
| Capacidades directivas | 8,80 |
| Prevención de riesgos laborales | 8,84 |
| Servicios sociales | 8,93 |
| idiomas | 9,01 |
| Habilidades, comunicación y atención al ciudadano | 9,16 |
| Recursos humanos | 9,16 |
| Tecnologías de la información y comunicación | 9,17 |
| Educación | 9,33 |
| Sanidad y consumo | 9,51 |
| MEDIA | 8,76 |

VII. Análisis de las Áreas de Formación

1. Capacidades Directivas.

Incluye aquellas acciones de formación que inciden en una mejora de la dirección de personas y la gestión del trabajo, favoreciendo el ejercicio de un liderazgo eficaz y la resolución de conflictos. Con las acciones formativas incluidas en esta área se pretende asimismo fomentar la sensibilización hacia la modernización de la Administración Pública con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios públicos mediante el desarrollo de actitudes que produzcan una mayor eficiencia.

En 2010 se programaron un total de 11 cursos en este Área. Los cursos a tener en cuenta en futuras planificaciones, ya que cumplen con los parámetros de una demanda superior a la oferta hasta en un 150 por ciento y superaron el 90 por ciento de participación fueron el de 'Inteligencia emocional' y el de 'Técnicas de Comunicación: Oratoria'.

El Área de Capacidades Directivas se oferta a los Grupos A1 y A2; no obstante también pueden participar personas que ocupan jefaturas de Sección del Grupo C1. Los cursos de esta área que se ofertan a todos los grupos son los que se imparten en la modalidad de formación por Internet. De ahí la alta participación de los grupos A1 y A2.

2. Habilidades, Comunicación y Atención al Ciudadano.

Incluye aquellas acciones de formación que inciden en una mejora de la comunicación y en la prestación de servicios a la ciudadanía, teniendo en cuenta que la primera imagen que percibe el ciudadano en su relación con la Administración resulta determinante a la hora de valorarla y que la cualificación del empleado público en esta área redundará de manera significativa en una mejora continua de la calidad de los servicios prestados por la Administración.

Esta área programó 26 cursos y aquellos a tener en cuenta en futuras planificaciones, al cumplir los parámetros de la demanda sobre la oferta y la superación en la participación, son estos 13 cursos: 'Desarrollo de competencias para el trabajo eficiente. Iniciativa, innovación y trabajo en equipo' (nivel 2), 'Desarrollo de competencias personales para el trabajo eficiente (nivel 2)', 'Desarrollo de competencias personales para el trabajo eficiente (nivel 3)', 'Habilidades para el manejo de las relaciones interpersonales en el entorno laboral', 'Básico de inteligencia emocional', 'La impresión digital básica: la reprografía', 'Iniciativa e innovación', 'Técnicas para trabajo en equipo', 'Políticas públicas de igualdad de oportunidades entre

hombre y mujer', 'El arte de hablar en público', 'Técnicas básicas contra agresiones físicas', 'Protección integral operativa. Nivel avanzado' y el de 'Habilidades para la comunicación. Atención al público. Nivel básico'.

Los destinatarios de la oferta de esta Área fueron prácticamente todos los grupos de la Administración regional, de ahí que se constató la alta incidencia de participación de los grupos C2 y Grupo Profesional E.

3. Calidad de los Servicios.

Esta área incluye aquellas acciones de formación que inciden en una mejora en la prestación de servicios a la ciudadanía, capacitando al personal de la Administración para que puedan realizar una correcta identificación y posterior diseño de los procesos en los que están implicados.

En ella también se constató que los destinatarios de la oferta son prácticamente todos los grupos de la Administración regional, con una alta incidencia de participación de los grupos C2 y Grupo Profesional E.

4. Jurídica y Administrativa.

Incluye aquellas acciones de formación que posibiliten al personal adquirir conocimientos, habilidades y técnicas en aspectos jurídico administrativos como contratación, tramitación de contratos patrimoniales, subvenciones y elaboración de normas jurídicas, así como adquirir conocimientos para el desarrollo de la Administración electrónica.

En esta Área se programaron 32 cursos, de los que 14 de ellos (43,75 por ciento) cumplieron con los parámetros descritos para ser ofertados en nuevas convocatorias: 'Básico sobre normativa de protección de datos de carácter personal', 'Los contratos en las Administraciones públicas', 'Básico sobre contratación centralizada y contratos patrimoniales', 'Procedimiento administrativo de tramitación y justificación de subvenciones', 'Seguridad y firma electrónica', 'Sistemas de gestión, tramitación y control de la acción subvencionadora', 'Técnica normativa: ¿cómo construir una norma?', 'Práctico de organización de archivos de oficina', 'Contratación administrativa. Internet', 'Sistema de Seguridad Social', 'El Estatuto del empleado público', 'Gestión y administración de personal', 'Contratación administrativa, marco normativo y tipos de contratos' y el de 'Administración electrónica: seguridad e interoperabilidad'.

5. Unión Europea.

Esta área incluye aquellas acciones formativas que posibiliten al personal adquirir conocimientos, habilidades y técnicas en aspectos la Unión Europea, capacitándoles para la tramitación de los expedientes relativos a aplicación del derecho comunitario, axial como para formar al personal técnico para la elaboración de propuestas de proyectos europeos de calidad.

En 2010 sólo se desarrolló un curso, incluido dentro del Programa de Calidad de las Unidades, con 17 alumnos, en su mayoría del Grupo A (14): 'Diseño y gestión de proyectos europeos'.

6. Recursos Humanos.

Incluye aquellas acciones de formación para gestionar de forma eficiente los recursos humanos, conociendo la estructura organizativa de la Función Pública, cómo se puede aplicar eficazmente políticas de igualdad y de conciliación de la vida familiar y laboral que inciden en una mejora en la prestación de servicios a la ciudadanía.

En la convocatoria 2010 se programaron 14 cursos en esta Área, de los que 3 se consideró la conveniencia de próximas programaciones: 'Función Pública Regional y Organización Administrativa', 'Estatuto del Empleado Público en la Región de Murcia' y 'Políticas públicas de Igualdad de Oportunidades entre hombre y mujer'.

7. Económica y Presupuestaria.

Esta área incluye aquellas acciones formativas para adquirir conocimientos sobre técnicas de elaboración presupuestaria y financiera, así como el manejo de los correspondientes módulos informáticos de SIGEPAL.

De los 8 cursos ofertados en 2010 destacaron 2, con una mayor participación de los empleados públicos de los grupos C1 y C2, al tratarse de una materia bastante relacionada con la gestión administrativa, propia de las tareas de estos cuerpos: 'Elaboración y ejecución de los Presupuestos Generales de la CARM. Teoría y práctica' y el de 'Gestión presupuestaria y utilización del módulo informático de elaboración y modificaciones de crédito'.

8. Prevención de Riesgos Laborales.

Incluye aquellas acciones formativas de carácter general para prevenir situaciones de riesgo en el trabajo y potenciar la salud laboral.

El Área de Prevención de Riesgos Laborales se ofertó en distintos anexos y en dos modalidades formativas, en la que se incluyeron 68 cursos, con una participación mayoritaria del grupo A2 y una minoritaria del C2.

Ateniéndonos a los parámetros descritos (demanda superior al 150 por ciento de la oferta y porcentaje de participantes -personal que asiste y supera el curso- igual o superior al 90 por ciento) podrían ofertarse en próximas convocatorias los siguientes cursos: 'Socorrismo y primeros auxilios', 'Básico de prevención y protección contra incendios y evacuación', 'Normas de higiene alimentaria para la prevención de enfermedades infecciosas', 'Prácticas de relajación flexibilización de la espalda (nivel II)', 'Avanzado en prevención y protección contra incendios y evacuación', 'Prevención y manejo de los trastornos de conducta y del comportamiento de usuarios y la intervención con familiares', 'Educación de la voz', 'Prevención de enfermedades y adicciones que potencien los riesgos del trabajo', 'Taller de prevención de las patologías predominantes en la mujer', 'Hábitos de alimentación saludable', 'Básico de prevención de riesgos laborales', 'Técnicas de control del estrés', 'Musicoterapia', 'Técnicas de afrontamiento del estrés, burnout y mobbing', 'Pautas de prevención y patologías de la voz', 'Seguridad y ergonomía', 'Técnicas para la mejora de la eficacia laboral a través del humor', 'Prevención de riesgos psicosociales. El trabajo como fuente de bienestar persona' y el de 'Consciencia corporal'.

9. Informática para Usuarios.

Esta área incluye aquellas acciones formativas para el manejo de las herramientas de ofimática y estaba configurada como un itinerario formativo.

El programa de Informática para Usuarios continuó con una demanda notable, sobre todo en la modalidad presencial. Los datos de 2010 confirmaron esta tendencia, no obstante la Escuela de Administración Pública dispone de un programa de Office por Internet, implementado con cursos avanzados de Word, Excel y Access, que bien podría ofertarse en la modalidad de Teleformación. Sólo los cursos de 'Introducción a la Ofimática: Windows', 'Integrado de Intranet, navegador Web y correo electrónico' y el curso 'Adobe Acrobat' podrían impartirse en la modalidad presencial.

10. Idiomas.

Comprende aquellas acciones formativas para dotar de recursos lingüísticos en el lenguaje oral y en la lengua escrita al personal de la Administración, para un mayor acceso a las fuentes de información.

En esta Área, los cursos de la oferta de la Escuela de Administración Pública suponían un itinerario formativo que restringí las solicitudes a partir de los iniciales de Inglés y Francés por Internet. La demanda de cursos iniciales de Inglés y Francés por Internet fue de un 736 y un 426 por ciento, respectivamente, por encima de la oferta. En relación al curso de 'Lengua de Signos' la demanda fue del 1088 por ciento y el curso de 'Árabe. Usuario Básico' tuvo una demanda del 315 por ciento.

No obstante, ya se observó la necesidad de reflexionar sobre la oferta formativa en idiomas, sobre todo teniendo en cuenta la relación coste/beneficio y la necesidad de adecuar estas acciones formativas a los empleados públicos que realmente necesitasen un idioma diferente al castellano en su trabajo cotidiano.

11. Sanidad y Consumo

Incluye aquellas acciones formativas dirigidas a colectivos profesionales concretos para que desarrollen habilidades, técnicas y procedimientos específicos referidos a temáticas de Sanidad y Consumo.

La participación en esta área fue muy relevante, en la que destacaron 3 cursos de los 4 programados: 'Ley 3/2009, de 11 de mayo, de los Derechos y Deberes de los usuarios del Sistema Sanitario de la Región de Murcia. Su desarrollo', 'Básico de restauración' y 'Ley 3/2009, de 11 de mayo, de los Derechos y Deberes de los usuarios del Sistema Sanitario de la Región de Murcia. Su desarrollo'.

12. Servicios Sociales

Esta área incluye aquellas acciones formativas dirigidas a colectivos profesionales concretos para que desarrollen habilidades, técnicas y procedimientos específicos referidos a los Servicios Sociales.

Esta área, como la anterior, es asistencial, cuyos participantes son de los cuerpos sanitarios y de los grupos A2 y C2. De los 14 cursos impartidos en 2010 cabría tener en cuenta 9 de ellos: 'Atención básica a enfermos mentales y personas con discapacidad en centros del IMAS', 'Atención básica a enfermos mentales y personas con discapacidad psíquica en centros del IMAS (nivel 2)', 'Actualización en el abordaje integral del mayor', 'El cuidado profesional en la enfermedad de Alzheimer', 'El teatro como intervención terapéutica en personas con discapacidad y enfermedad mental', 'El maltrato en las personas mayores (detección y denuncia)', 'Prevención y abordaje de conductas disruptivas en personas mayores en residencias dependientes del IMAS' y 'La Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia'.

13. Trabajo, Industria e Infraestructuras

Esta área incluye aquellas acciones formativas dirigidas a colectivos profesionales concretos para que desarrollen habilidades, técnicas y procedimientos específicos referidos a Trabajo, Industria e Infraestructuras.

En la oferta anual se cubrió la demanda de esta área, con 4 cursos y 215 plazas.

14. Agricultura y Medio Ambiente

Esta área incluye aquellas acciones formativas dirigidas a colectivos profesionales concretos para que desarrollen habilidades, técnicas y procedimientos específicos referidos a Agricultura y Medio Ambiente.

Los cursos de este Área que podrían revalidarse en próximas convocatorias son 4 (30 por ciento) del total de los 13 cursos programados: 'Controles oficiales en pesca, acuicultura y productos de la pesca', 'Controles oficiales sobre bienestar animal en la explotación y en el transporte', 'Legislación en materia de productos fitosanitarios. Control sobre su comercialización y uso' y el de 'Buenas condiciones agrarias y ambientales. Su repercusión en la conservación y mejora de los agrosistemas y en la sanidad alimentaria'.

15. Educación

Esta área incluye aquellas acciones formativas dirigidas a colectivos profesionales concretos para que desarrollen habilidades, técnicas y procedimientos específicos referidos a Educación.

De los datos que registra esta área se consideró oportuno ofertar en próximas convocatorias 3 de los 11 cursos programados, dirigidos a los grupos C1 y C2, y en el caso del A2, específicamente para los fisioterapeutas. No existía oferta formativa para el personal Auxiliar Técnico Educativo: 'Valoración músculo-esquelética y aplicación de theratogs y otras dinámicas en niños con alteraciones neuromotrices', 'Valoración de la sedestación y confección de asientos moldeados pélvicos como herramienta terapéutica en fisioterapia pediátrica' y 'Gestión de las normas de ordenación académica en las secretarías de los centros educativos'.

16. Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Comprende un total de 22 acciones formativas dirigidas a colectivos profesionales concretos para que desarrollen habilidades, técnicas y procedimientos específicos referidos a las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Para este Área específica cabría ofertar los cursos de 'Base de Datos Westlaw Encuentra', 'Introducción a los sistemas de Información Geográfica. Sitmurcia', 'Taller de nuevos servicios de Internet: Web 2.0', 'Firma electrónica en la Administración', 'Sistemas de Información Geográfica aplicados a la Gestión del Medio Natural' y el de 'Interactividad y animación bajo Flash'.

VIII. El Programa de Formación por Internet (2006-2010).

La Escuela de Administración Pública realizó en el año 2006 una apuesta firme por esta modalidad formativa, creando un nuevo anexo en su convocatoria (Anexo TEL) donde se incluyen todos los cursos de esta modalidad, ya diferenciados de los cursos presenciales.

Es el momento en que la Escuela puso en marcha un plan definido y con un sello de identidad propio para la formación de los empleados públicos. Esta nueva visión de la formación por Internet se configuró como una opción propia y exclusiva de la EAP e incluyó parámetros cualitativos y cuantitativos.

A nivel cualitativo la Escuela optó por materiales y tutores propios. Los materiales se elaboraron a partir del fondo documental de los cursos presenciales, cuyos contenidos fueron cedidos a la Escuela por los propios autores para ser transformados e impartidos a través de Internet. En cuanto a los tutores, la Escuela promovió la formación de profesorado en la modalidad de Teleformación, tutores de cursos on-line. El objetivo era contar con un amplio grupo de expertos en materias relacionadas con la Administración, capaces de tutorizar y guiar al alumnado en el aprendizaje a través de Internet.

Ambas actuaciones llevaron a la Escuela de Administración Pública a ser un referente en cuanto al número de cursos y al número de tutores propios para la impartición de cursos por Internet. Así las cosas, los materiales se cedieron a otros Promotores de Formación, tanto Escuelas e Institutos, como a las organizaciones sindicales, entre los que podemos destacar: Instituto Andaluz de Administración, Instituto Aragonés de Administración Pública, Instituto Asturiano, Escuela de Administración Pública de Castilla y León, Escuela de Administración Regional de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y la Diputación de Alicante. En la Comunidad de Murcia, a las organizaciones sindicales participantes en la Mesa de Administración y Servicios, la FEMP, el Ayuntamiento de Murcia y la Fundación para la Formación y la Investigación Sanitaria (FFIS).

Durante el año 2006 se implementó esta formación, hasta llegar a una oferta de 2.454 plazas, un 31,81 por ciento de la oferta a través de Internet. En la convocatoria del año 2010 se llegó a las 4.224 plazas, un 37,82 por ciento de la oferta. La evolución de este Programa ha sido continua, habiéndose duplicado la oferta entre 2006 y 2010. Este crecimiento se ha hecho además, y de forma equilibrada en todos los grupos de destinatarios.

IX. Estudio de Evaluación del Impacto de la Formación.

Uno de los objetivos de la Escuela de Administración Pública para el año 2010 era el de analizar los resultados de la formación y su transferencia al puesto de trabajo. Para ello se puso en marcha el proceso para realizar un estudio específico al respecto.

Por **impacto de la formación** se entienden las repercusiones que la realización de unas acciones formativas implica para la organización, en términos de respuesta a las necesidades de formación, de resolución de problemas y de contribución al alcance de los objetivos estratégicos que la organización tiene planteados.

El impacto de las acciones formativas supone una cadena causal con numerosos eslabones y, sobre todo, con elementos que pueden acentuarlo o impedirlo. Para que exista impacto:

- ✓ Las acciones formativas deben responder a una necesidad formativa de las personas de la organización.
- ✓ La acción formativa debe gestionarse y realizarse bien.
- ✓ El alumnado debe aprender.
- ✓ El alumnado debe aplicar lo aprendido en su puesto de trabajo.

Todas estas condiciones son necesarias pero no suficientes, de modo que si no hay transferencia no puede haber impacto, si no hay aprendizaje no puede haber transferencia, y así sucesivamente.

Si se cumplen todas las condiciones, el impacto dependerá, además, de otros factores de la organización y del contexto en que se desenvuelve la organización.

a) Planificación requerida:

- Diseño de la muestra para el estudio. Determinar la población que vamos a tener que encuestar para poder luego extrapolar los resultados sin riesgos de perder en representatividad. La muestra se fijó en 606 participantes.
- Diseño de encuestas a empleados públicos, a sus inmediatos superiores y a compañeros de trabajo.
- Acometer la fase de encuestas al personal seleccionado, contactando a través de correo electrónico y remitiendo en el mismo la dirección Web desde la que se realizará la encuesta.
- Recoger la información proporcionada por los empleados públicos respecto a sus inmediatos superiores 360 participantes.

- Realizar encuestas a este personal.
- Recoger la información de este colectivo y los datos sobre los compañeros de trabajo: 195 personas.
- El total de participantes estimados en el diseño de la encuesta fue de 1.161 empleados públicos, y se llevó a cabo durante el último semestre del año.

Las respuestas obtenidas en los cuestionarios de evaluación del impacto de la formación fueron muy similares en los distintos perfiles que participaron en el proyecto, es decir, las valoraciones del alumnado y de sus superiores jerárquicos fueron muy parecidas en la mayoría de las preguntas del cuestionario.

b) Cursos evaluados

Durante el año 2009 se impartieron 400 cursos, con un total de 625 ediciones, que abarcaron las 16 áreas formativas. El Estudio de Evaluación del Impacto se realizó con 10 cursos cuyos contenidos se calificaron como relevantes para la Organización.

Se tuvo en cuenta también la selección de cursos de las modalidades presencial, con 4 cursos y 5 ediciones, y teleformación con 6 cursos y 20 ediciones.

c) Participación de perfiles en la muestra.

La distribución de la muestra, representativa en el total de participantes en el Plan de Formación de 2009 fue de 606 alumnos, 360 superiores jerárquicos y 195 compañeros de trabajo.

En primer lugar se tuvo en cuenta el factor de participación en los cuestionarios, donde se considera el 100% al número de alumnos que ha contestado a la encuesta y se calcula el porcentaje relativo para superiores y compañeros.

El cálculo del factor de participación se realiza calculando el porcentaje de respuestas al cuestionario obtenidas por parte del alumnado, superiores jerárquicos y compañeros. Para el alumnado el factor de participación será del 100% y para los superiores jerárquicos y compañeros se calcula el porcentaje de participación en base al número de respuestas recibidas por parte del alumnado.

d) Costes de las acciones formativas.

En este apartado se expusieron los valores relativos a los costes de las acciones formativas evaluadas.

En el análisis comparativo de los cursos se utilizó el coste de la hora de formación por alumno, expresado en euros. Para su cálculo, se divide el coste total de los cursos entre el número de horas de la acción formativa y el número de alumnos que participan en ella.

En relación al coste por alumno y hora de formación, tenemos los menores valores (2,98€, 3,03€, 3,46€ y 3,49€) para los cursos en modalidad de teleformación. El mayor coste es el correspondiente al curso 'La Administración electrónica', con 42,60€, seguido del curso 'Desarrollo de competencias para el trabajo eficiente. Iniciativa, Innovación y Trabajo en equipo', con 35,69€.

e) Valor de la formación: conclusiones.

La medición del valor o beneficios de una acción formativa está asociada al incremento de los niveles de utilidad o bienestar relacionados las capacidades y aptitudes adquiridas en dicha acción formativa.

El valor viene predeterminado por:

- **El Ajuste estratégico**, o índice que mide la adecuación de los contenidos al puesto de trabajo a través de su aplicabilidad y desarrollo profesional, expresado en porcentaje. El ajuste viene representado por los siguientes indicadores de evaluación:
 - Grado de aplicación de las habilidades adquiridas.
 - Grado en que los conocimientos adquiridos son de aplicación práctica en el puesto de trabajo.
 - Aumento de la posibilidad de desarrollo profesional.

El curso 'Word básico' es el curso que presenta el mejor ajuste estratégico para la Organización, frente al curso 'Dirección de oficinas de empleo', con el valor más bajo de ajuste, con un 47 por ciento.

Las acciones formativas 'Access' y 'La Administración electrónica' también presentan un ajuste estratégico bajo, situándose por debajo del 60 por ciento. Recordamos que el valor óptimo de ajuste estratégico es del 70 por ciento en adelante, por lo que se deberán llevar a cabo actuaciones para elevar estos valores de ajustes.

El ajuste estratégico que presentan las acciones formativas evaluadas se sitúan en valores cercanos al 65 por ciento.

- **La rentabilidad de la acción formativa**, se define por el cociente entre los beneficios y coste. Este parámetro es la medida económica más directa y la más útil a la hora de evaluar las inversiones en formación. Para su cálculo se comparan todos los costes de la acción formativa con todos sus beneficios.

Respecto a la rentabilidad, los valores son muy dispares entre unos cursos y otros. Mientras que para los cursos de PFT y PFC la rentabilidad es considerablemente baja, incluso inferior a 1, el resto de acciones formativas presenta rentabilidad elevada, debido a que todos estos cursos se imparten en la modalidad de teleformación.

El curso 'La Administración electrónica' es el que mayor coste lleva aparejado y el que menos beneficios aporta en la organización, seguido muy de cerca por el curso 'Dirección de oficinas de empleo'. Por el contrario, la acción formativa que mayor rentabilidad presenta es 'Word básico', con un gran valor de rentabilidad, alcanzando un valor de 3,30 por ciento.

- **La efectividad** de una acción formativa es el índice que mide el valor añadido que genera la inversión en formación en relación al coste incurrido para que ésta sea rentable y su aplicación al puesto de trabajo.

Es decir, la efectividad relaciona la rentabilidad (V/C) con la aplicación de la acción formativa al puesto de trabajo (ajuste estratégico). El mayor nivel de efectividad en la Organización se produce en los cursos de la modalidad de teleformación, debido a que su relación coste-beneficio es muy positiva.

X. Homologación de los cursos de formación.

El procedimiento de homologación que se llevó a cabo en 2010 pretendió aumentar la capacidad formativa poniendo a disposición de los empleados públicos una serie de cursos que, por diferentes motivos, no se pueden organizar directamente por la Escuela, asumiendo la realidad de que la formación impartida por las consejerías, organismos o Instituciones sea equiparada a la desarrollada por la propia EAP, siempre que acrediten que la organización y ejecución de sus acciones formativas tienen la calidad necesaria y se realizan de modo similar a las propias.

El procedimiento de homologación de acciones formativas se encuentra regulado por la Orden de la Consejería de Presidencia, de 16 de diciembre de 1998 (BORM de 2 de enero de 1999), fruto de la anterior distribución de competencias en la Administración regional.

Los efectos de la homologación de una acción formativa son los mismos que las organizadas por la Escuela de Administración Pública.

Y para ello se establece que las acciones formativas que organicen las consejerías, organismos y entes de la Administración Pública Regional de Murcia, así como las entidades e instituciones públicas y las organizaciones profesionales y sindicales de la Región sobre materias propias de la competencia de la Comunidad Autónoma de Murcia o relacionadas con el ejercicio de éstas, podrán ser homologadas, previa solicitud del organizador y con sujeción a los requisitos establecidos.

Las acciones formativas deberán reunir, para ser susceptibles de homologación, las siguientes características:

1. Su duración deberá de ser de diez horas, como mínimo.
2. Su diseño habrá de ser homogéneo al de las acciones formativas recogidas en los Planes de Formación de la Escuela de Administración Pública.
3. La metodología de formación propuesta deberá ser adecuada a los objetivos pedagógicos formulados, y contar con un nivel de calidad que garantice la consecución de los mismos.
4. La selección de asistentes deberá realizarse partiendo de una publicidad ampliamente difundida (salvo en los cursos impartidos por una consejería u organismo de la Administración regional que tengan el carácter de una formación necesaria para determinados empleados), entre todos los destinatarios y no resultar discriminatoria.
5. Deberán exigirse pruebas de aprovechamiento teórico-prácticas o la realización de trabajos prácticos, con especificación de los criterios de evaluación.
6. El currículum académico-profesional del profesorado deberá acreditar su idoneidad para la impartición de la acción formativa.

Las solicitudes se formularán en modelo oficial acompañadas de la ficha descriptiva de la acción formativa a celebrar y de currículum del profesorado, y se presentarán con quince días de antelación, como mínimo, a la fecha de comienzo del curso.

Durante el año 2010 se homologaron un total de 50 acciones formativas, con 2.720 plazas, en las que han participado 504 empleados públicos, en 31 de las 50 acciones formativas. La participación de los empleados públicos fue del 18,53 por ciento respecto al total de plazas homologadas por la Escuela de Administración Pública.

Finalmente, en cuanto a las tendencias que marcan el rumbo hacia el que se puede evolucionar, hay que destacar que en los procesos de homologación a distintas entidades en que la participación de empleados públicos es escasa o nula, lleva a replantearse la idoneidad o no de la homologación de determinadas acciones formativas, con el fin de ser lo más coherente posible con la definición expresada en la Orden de convocatoria: *“El procedimiento de homologación pretende aumentar la capacidad formativa poniendo a disposición de nuestros empleados cursos que, por diferentes motivos, no se pueden organizar directamente por la Escuela”*.

XI. Pruebas de Aptitud.

En el transcurso de estos años, la Escuela de Administración Pública ha detectado que gran número de empleados públicos tienen conocimientos en las herramientas ofimáticas, y que, a pesar de ello, los cursos sobre esta materia tienen gran demanda de plazas dentro del Programa de Informática para Usuarios. Así mismo, se ha detectado que existe un amplio grupo de trabajadores de la Administración Regional que tienen un amplio conocimiento en materia de Procedimiento Administrativo.

Esta detección de conocimientos previos a la realización del curso, con la consiguiente ocupación de plazas por alumnado ya formado, aconsejaron, con el fin de racionalizar los recursos formativos, convocar **Pruebas de Aptitud**. Éstas se realizan mediante una convocatoria permanente con dos plazos de solicitud, la publicación de la relación provisional y definitiva de Admitidos y Excluidos en la página Web de la EAP, y en el Tablón de Anuncios del Registro General de la CARM; el llamamiento de los alumnos y realización de exámenes; la corrección de las pruebas y la inclusión de los resultados en la Base de Datos de la EAP; la publicación de la relación provisional y definitiva de aptos y no aptos en la página Web de la EAP, y en el tablón de Anuncios del Registro General de la CARM, así como la realización de las mismas semestralmente.

Las **Pruebas de Aptitud** siguen teniendo una buena aceptación como opción de la Escuela para reconocer formación previa y propia de los empleados públicos, que en 2010 alcanzaron la cifra de 476 alumnos presentados. Aquéllas suponen un sistema ágil, eficaz y muy exigente para certificar los conocimientos y reconocer este mérito. Es notable la participación de los grupos A2 y C2 en la superación de estas pruebas.

La tendencia actual es consolidar las Pruebas de Aptitud en la Escuela, manteniendo e incrementando el número de participantes y diversificando áreas y materias, al igual que ofertar un amplio programa de Autoformación a través de los nuevos entornos electrónicos y telemáticos.

XII. Curso de Preparación a la Jubilación.

El curso de Preparación a la Jubilación se organiza, especialmente, teniendo en cuenta el hecho de prestar una atención merecida a los empleados públicos que se encuentran en situación de próxima jubilación, ante un momento tan importante en sus vidas tras prestar servicio en la Administración, durante muchos años.

El primer semestre del año se convoca el curso y se incluye la relación de personas que están próximas a su jubilación y, además, a aquellas personas que se han jubilado en ese semestre por invalidez.

Esta relación la facilita la Dirección General competente en materia de personal. Una vez programado el curso, se comunica, por carta, a todo el personal, informándole de fechas y lugar donde se va a impartir, y se les invita a asistir al mismo, en la convocatoria de abril/mayo o en la de octubre/noviembre.

Para el año 2010 las previsiones de jubilación fueron de 62 empleados públicos, de los que 44 realizaron esta acción formativa.

XIII. Presupuesto de los programas durante 2010.

| PROGRAMAS DE FORMACIÓN | Cursos | Ediciones | Total de participantes | Total de horas | INVERSIÓN | % |
|--|------------|------------|------------------------|----------------|-----------------------|-------------|
| Programa de Formación de Altos Cargos (PFA) | 2 | 2 | 15 | 31 | 7.932,33 € | 0,75% |
| Programa de Formación de Calidad de las Unidades (PCU) | 48 | 84 | 1.521 | 2.172 | 100.848,24 € | 9,52% |
| Programa de Formación Obligatoria (PFO) | 27 | 47 | 785 | 561 | 36.891,17 € | 3,48% |
| Programa de Formación Técnica (PFT) | 45 | 60 | 1.146 | 1.450 | 110.153,89 € | 10,40% |
| Programa de Formación Común (PFC) | 37 | 65 | 1.153 | 2.049 | 179.607,83 € | 16,95% |
| Programa de Formación en Informática para Usuarios (PIC) | 6 | 34 | 639 | 760 | 52.978,86 € | 5,00% |
| Programa de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) | 24 | 91 | 1.510 | 1.085 | 75.981,75 € | 7,17% |
| Programa de Teleformación (TEL) | 38 | 91 | 3.162 | 3.365 | 294.319,06 € | 27,78% |
| Programa de Formación de las Organizaciones Sindicales (POS) | 58 | 58 | 990 | 1.379 | 126.786,00 € | 11,97% |
| Plan Interadministrativo (INT) | 10 | 16 | 538 | 494 | 69.059,47 € | 6,52% |
| Pruebas de Aptitud (APT) | 8 | 8 | 476 | 195 | 4.910,33 € | 0,46% |
| Programa de Homologaciones (HOM) | 50 | 110 | 504 | 2.553 | | 0,00% |
| TOTALES | 353 | 666 | 12.439 | 16.094 | 1.059.468,93 € | 100% |

XIV. Análisis comparativo de los programas de la EAP (2007/2010).

| | Ediciones | | | | Participantes | | | | Horas | | | | Inversión | | | |
|--|------------|------------|------------|------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
| Programa de Formación de Altos Cargos | | | | 2 | | | | 15 | | | | | | | | 7.932,33 € |
| Programa de Formación Común | 162 | 189 | 145 | 65 | 2309 | 3203 | 2406 | 1153 | 4977 | 5780 | 4774 | 2049 | 364.935,11 € | 471.881,75 € | 360.979,87 € | 179.607,83 € |
| Programa de Formación Técnica | | | 86 | 60 | | | 1487 | 1146 | | | 2023 | 1450 | | | 183.286,21 € | 110.153,89 € |
| Programa de Informática para Usuarios | 52 | 64 | 61 | 34 | 794 | 997 | 946 | 639 | 1205 | 1480 | 1375 | 760 | 118.551,53 € | 107.817,40 € | 101.858,89 € | 52.978,86 € |
| Programa de Riesgos Laborales | 99 | 117 | 104 | 91 | 1694 | 1995 | 1684 | 1510 | 1231 | 1386 | 1290 | 1085 | 95.642,31 € | 100.853,78 € | 92.826,46 € | 75.981,75 € |
| Programa de Teleformación | 60 | 81 | 97 | 91 | 1747 | 2509 | 3181 | 3162 | 1840 | 2690 | 3465 | 3365 | 276.610,31 € | 240.730,50 € | 314.609,07 € | 294.319,06 € |
| Programa de Calidad de los Servicios | 28 | 38 | 69 | 84 | 618 | 524 | 896 | 1521 | 432 | 925 | 1052 | 2172 | 15.425,34 € | 13.126,19 € | 38.316,08 € | 100.848,24 € |
| Programa de Formación Obligatoria | | | 36 | 47 | | | 536 | 785 | | | 487 | 561 | | | 33.629,21 € | 36.891,17 € |
| Plan Interadministrativo | 25 | 23 | 14 | 16 | 676 | 557 | 440 | 538 | 680 | 621 | 464 | 494 | 91.149,63 € | 72.818,12 € | 72.016,49 € | 69.059,47 € |
| Programa de Acogida a Nuevos Funcionarios | 3 | 3 | 4 | | 166 | 230 | 117 | | 18 | 18 | 24 | | 1.793,79 € | 3.783,78 € | 2.095,44 € | |
| Pruebas de Aptitud | 10 | 12 | 12 | 8 | 957 | 997 | 725 | 476 | 115 | 935 | 350 | 195 | 16.726,00 € | 17.683,96 € | 15.116,00 € | 4.910,33 € |
| Programa de Formación de las Organizaciones Sindicales | 74 | 78 | 78 | 58 | 1594 | 1425 | 1298 | 990 | 1706 | 1786 | 1785 | 1379 | 177.571,97 € | 181.123,00 € | 181.123,00 € | 126.786,00 € |
| Programa de Homologaciones | 32 | 54 | 139 | 110 | 272 | 470 | 1146 | 504 | 747 | 1053 | 3277 | 2553 | | | | |
| TOTALES | 545 | 659 | 845 | 666 | 10827 | 12907 | 14862 | 12439 | 12951 | 16674 | 20366 | 16063 | 1.158.405,99 € | 1.209.818,48 € | 1.395.856,72 € | 1.059.468,93 € |

XV. Subvención a organizaciones sindicales.

El Pacto Administración-Organizaciones Sindicales, de fecha 14 de octubre de 1998, sobre derechos sindicales en el ámbito de la Administración Pública de la Región de Murcia, contemplaba en su Capítulo IX que la Administración Pública Regional subvencionaría a las organizaciones sindicales con presencia en los órganos de representación del personal para el desarrollo de las funciones y actividades sindicales que legalmente les están atribuidas.

En relación con el anterior, con fecha 15 de marzo de 2000, la Mesa General de Negociación de las Condiciones de Trabajo del personal al servicio de la Administración Pública de la Región de Murcia adoptó un Acuerdo por el que se determinaban los criterios de distribución de subvenciones a las organizaciones sindicales por la actividad de las mismas derivada de su presencia en las Mesas de Negociación.

Con posterioridad, la Mesa General de Negociación alcanzó el 10 de febrero de 2004 un nuevo Acuerdo por el que se determinaban los criterios de distribución de subvenciones que, respetando los criterios acordados en el Acuerdo de 15 de marzo de 2000, se adaptaba a la nueva realidad de la articulación de la negociación colectiva tras las transferencias de Sanidad y la creación de la Mesa Sectorial de Administración y Servicios, previéndose en el mismo su aplicación hasta que se negocie y sustituya por otro acuerdo.

Son beneficiarios de las subvenciones las organizaciones sindicales representadas en la Mesa General de Negociación y en la Mesa Sectorial de Administración y Servicios de la Administración Pública de la Región de Murcia, que son: la Unión General de Trabajadores (FSP-UGT), la Central Sindical Independiente y de Funcionarios (CSI-CSIF), Comisiones Obreras (FSAP-CCOO) y el Sindicato de Trabajadores de la Enseñanza de la Región de Murcia (STERM-INTERSINDICAL).

El objeto de estas subvenciones fue el de financiar la celebración de cursos de formación destinados al personal de la Administración. Con ese motivo se suscribieron convenios con las citadas organizaciones sindicales, y con el reparto de fondos que ascendió a 126.786 euros.

XVI. Colaboración con otras entidades.

Con el objetivo de fomentar la imagen institucional y corporativa de la Escuela de Administración Pública se promovió la colaboración con otras entidades e instituciones que organizaran acciones formativas. Así, se realizaron el intercambio de acciones formativas amparado en el Convenio de colaboración entre la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad Autónoma de Murcia y la Universidad de Murcia, sobre intercambio de acciones formativas (2002) y otro entre la Asamblea Regional de Murcia y la Consejería de Presidencia de la Comunidad Autónoma de Murcia en materia de formación y perfeccionamiento (1998).

Los alumnos que participaron en los intercambios de acciones formativas con ambas instituciones fue de 51, y fruto de esa experiencia se marcaron como objetivos la mejora y el impulso de la participación del personal de las instituciones en este intercambio de acciones formativas. Asimismo, implementar para el año 2011 la base de datos Figesper con el fin de poder mejorar su gestión a nivel administrativo, de selección y de incorporar a la base de datos la participación de este personal. También optimizar la participación de los empleados públicos en los cursos del Personal de Administración y Servicios (PAS) en las Universidades públicas de la CARM.

XVII. Celebración de reuniones en materia de Formación.

La Comunidad Autónoma de la Región de Murcia es miembro de la Comisión General para la Formación Continua. La Comisión Paritaria de Formación Continua es la encargada de velar en el ámbito regional por el cumplimiento del Acuerdo firmado por los miembros de la Comisión General de Formación Continua. Aquella fue constituida en la Administración regional de Murcia durante la vigencia del Primer Acuerdo de Formación Continua.

Por otro lado, el Acuerdo Administración y Organizaciones Sindicales FSP/UGT, CC.OO., CSI-CSIF y STERM-INTERSINDICAL, sobre condiciones de trabajo del personal al servicio de la Administración Pública Regional, creó la Comisión Paritaria de Formación, que vela por el correcto desarrollo del Plan de Formación de la Administración Regional.

Asimismo, se crea durante el IV AFCAP la Comisión de Coordinación Autonómica de la Región de Murcia, a quien compete el seguimiento y control del Plan de Formación Interadministrativo.

Esa Comisión General de Formación continua es la que supervisa la elaboración el Plan de Formación de la Administración regional, el Plan de Formación Continua y el Plan de Formación Interadministrativo, y su posterior comunicación a la Comisión General.

En 2010 hubo asistencia a 2 reuniones de la Comisión de Formación Continua, otras 2 de la Comisión Paritaria de Formación, una de la Comisión de Coordinación Autonómica y otra de la Comisión General para la Formación Continua.

Las distintas Comisiones aprobaron los planes presentados y realizados durante 2010: Plan de Formación de la Administración Regional; Plan de Formación Continua y Plan Interadministrativo. Los esfuerzos deben dirigirse a homogeneizar las acciones formativas que configuran los distintos Planes de formación: Programas de materias, duración, destinatarios, materiales, evaluaciones, independientemente que se refieran a cursos organizados por la Escuela de Administración Pública o de las organizaciones sindicales.

XVIII. Divulgación del Plan de Formación.

La divulgación del Plan se realizó con el fin de hacer llegar la oferta a todos los empleados públicos para que puedan analizar qué acciones formativas pueden ser relevantes para el diseño de su propio perfil profesional, y poder solicitar aquellas que complementen su formación y adquisición de habilidades. Asimismo, se divulgó el Plan de Formación entre todos los empleados públicos de las distintas consejerías y organismos autónomos para su conocimiento y participación en las convocatorias.

Otra de las acciones que se realizaron en este sentido fue el hecho de dar a conocer los resultados de la gestión de la oferta formativa, su nivel de ejecución, de participación y costes derivados de la misma. De igual forma, divulgar el análisis resultante de la gestión de los planes de las convocatorias anuales entre los responsables de las consejerías y organismos autónomos y los promotores de formación, tanto a nivel regional como nacional. Esto se realizó con el diseño de contenidos y formato de las distintas publicaciones, así como la publicación en formato PDF y libro electrónico.

En cuanto a las tendencias que marcan el rumbo hacia el que se puede evolucionar, se considera que la divulgación de las actividades de la EAP debe hacerse por los medios tecnológicos que dispone la CARM, incluyendo nuevas técnicas de presentación y de difusión a través del Portal Web de la Escuela de Administración Pública y del Portal colaborativo de la CARM (RICA). La divulgación en papel a modo volumen debe ser muy restringida, ya que se cuenta con excelentes herramientas de difusión mucho más eficaces.

XIX. Mantenimiento y ampliación de la página Web.

La página Web de la Escuela de Administración pública tiene los objetivos siguientes:

- ✓ Ofrecer a los empleados públicos una herramienta de información y gestión de las actividades formativas de la EAP, dirigidas su formación, reciclaje y promoción.
- ✓ Gestionar e informar en tiempo real la actividad formativa de cada uno de los empleados públicos desde la solicitud de cursos hasta la finalización.
- ✓ Servir de apoyo a los alumnos para la gestión de actividades requeridas en la realización de los cursos: solicitudes, foros, correo, encuestas, etc.
- ✓ Informar de actividades y eventos de interés.
- ✓ Ofertar una herramienta de formación para los cursos a través de Internet.

| | ene-10 | feb-10 | mar-10 | abr-10 | may-10 | jun-10 | jul-10 | ago-10 | sep-10 | oct-10 | nov-10 | dic-10 | TOTAL |
|-----------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|----------------|------------------|
| Página principal | 65.909 | 127.839 | 114.682 | 86.918 | 90.018 | 58.496 | 32.452 | 17.390 | 52.296 | 48.909 | 65.023 | 45.411 | 805.343 |
| Información General | 7.653 | 9.610 | 6.036 | 3.814 | 3.506 | 2.176 | 1.624 | 680 | 2.945 | 2.109 | 4.504 | 4.172 | 48.829 |
| Oferta formativa | 5.232 | 7.140 | 4.801 | 3.441 | 7.182 | 6.228 | 3.090 | 1.679 | 4.694 | 4.702 | 17.752 | 29.849 | 95.790 |
| Mi expediente | 31.288 | 65.160 | 57.705 | 40.720 | 31.914 | 18.440 | 9.388 | 4.162 | 18.763 | 19.470 | 22.302 | 16.596 | 335.908 |
| Biblioteca | 1.061 | 1.428 | 1.095 | 695 | 652 | 494 | 323 | 186 | 513 | 635 | 622 | 596 | 8.300 |
| Aula virtual | 1.462 | 4.490 | 3.299 | 1.460 | 1.353 | 994 | 557 | 352 | 1.604 | 2.451 | 1.670 | 1.244 | 20.936 |
| Manuales de Cursos | 12 | 6.859 | 4.415 | 2.336 | 2.324 | 1.900 | 936 | 660 | 2.385 | 2.835 | 2.511 | 2.661 | 29.834 |
| Publicaciones | 0 | 0 | 1.196 | 769 | 739 | 581 | 469 | 229 | 679 | 620 | 900 | 680 | 6.862 |
| Solicitudes | 1.673 | 1.820 | 1.349 | 1.054 | 3.899 | 3.868 | 833 | 310 | 926 | 1.077 | 4.550 | 12.865 | 34.224 |
| Tablón de anuncios | 1.632 | 1.509 | 999 | 668 | 872 | 591 | 535 | 223 | 660 | 583 | 1.018 | 954 | 10.244 |
| Políticas de Calidad | 131 | 159 | 145 | 110 | 104 | 74 | 41 | 28 | 85 | 86 | 97 | 139 | 1.199 |
| TOTAL | 116.053 | 226.014 | 195.722 | 141.985 | 142.563 | 93.842 | 50.248 | 25.899 | 85.550 | 83.477 | 120.949 | 115.167 | 1.397.469 |

Hay que implementar nuevas prestaciones y nuevos servicios de la Escuela a través de la Web, mantener actualizados los servicios de la página e incorporar **nuevas prestaciones** como un programa completo de Autoformación basado en manuales de calidad y cursos libres en la modalidad de Teleformación, con la opción de realizar pruebas de aptitud en las que los empleados públicos puedan demostrar y ver reconocidos los conocimientos adquiridos con el estudio y la experiencia propios.

La página web está en fase cambio, adecuándola al nuevo diseño y prestaciones de la página oficial de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (www.carm.es), y entre las nuevas ampliaciones se destaca la apuesta por la vinculación con las **redes sociales** y otras aplicaciones colaborativas, en línea con nuevos procesos formativos que la EAP quiere aplicar en próximos años.

XX. Colaboración con otras Administraciones: El Plan Interadministrativo.

El Plan de Formación Interadministrativo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para 2010 se enmarcó en lo establecido por el IV Acuerdo de Formación Continua en las Administraciones Públicas (BOE de fecha 19 de noviembre de 2005) que en su artículo décimo denominado “Planes Interadministrativos”, determina que estos planes se caracterizan *“por estar destinados no sólo al personal de la Administración promotora, sino que también se destina a la formación de empleados públicos de otras Administraciones”*.

El Plan se sustenta en una filosofía que considera la formación del personal como un factor estratégico para el desarrollo de las organizaciones, y los recursos económicos empleados como auténticos gastos de inversión, que contribuyen al incremento del valor del capital humano de la Administración pública. Se procura compatibilizar la consecución de una mayor eficacia y la mejora de los servicios con la formación individual, la promoción profesional y la motivación del empleado público, en concordancia con lo establecido en el artículo primero del IV Acuerdo que señala que las acciones formativas de formación continua están *“dirigidas a la mejora de las competencias y cualificaciones de los empleados públicos, que permitan compatibilizar la mayor eficacia y la mejora de la calidad de los servicios en las Administraciones Públicas con el desarrollo personal y profesional de los empleados públicos”*.

En este **Plan Interadministrativo** subyace otro objetivo de vital importancia, cual es, el de aumentar la coordinación entre las diversas Administraciones presentes en la Región de Murcia, llevando a cabo de forma conjunta un Plan de Formación que comprenda materias que por sus temáticas requieren un trabajo conjunto de todas las Administraciones. El Plan contempla también la aplicación de las Nuevas Tecnologías a la Formación, incluyendo varias acciones formativas a través de Internet, para compartir entre las diversas Administraciones, los avances experimentados con la formación *on line*.

El Plan fue informado favorablemente por la Comisión de Coordinación Autonómica y por la Comisión General para la Formación Continua, y convocado por Resolución de 13 de mayo de 2010 de la Dirección General de Calidad e Innovación de los Servicio Públicos.

Son destinatarios del Plan todos los empleados públicos que desempeñan su actividad en la Región de Murcia, es decir, el personal integrante de la Función Pública Regional de Murcia, incluido el personal docente de la Consejería de Educación, Empleo y Formación y el personal estatutario de la Administración Sanitaria; el personal que presta servicios en la Asamblea Regional; el de las corporaciones locales de la Región de Murcia; el

de la Administración General del Estado con destino en la Región de Murcia y el personal de las Universidades públicas de la Región de Murcia.

Las Administraciones que suscribieron el Plan fueron las siguientes:

- ✓ Administración General del Estado.
- ✓ La Administración Regional de Murcia (Comunidad Autónoma).
- ✓ La Federación de Municipios de la Región de Murcia.
- ✓ El Ayuntamiento de Murcia.
- ✓ El Ayuntamiento de Cartagena.
- ✓ La Universidad de Murcia, y
- ✓ La Universidad Politécnica de Cartagena.

El Plan Interadministrativo 2010 contó con 9 cursos y 16 ediciones, 583 plazas y 494 horas de formación.

La tendencia prevista es mantener el Plan de Formación Interadministrativo, así como iniciar nuevas formulas de colaboración en materias compartidas como la Gestión de la Calidad en las Administraciones Públicas.

XXI. Acreditación de la Formación del personal de la Administración regional.

Enmarcado en el objetivo de fomentar la promoción del personal de la Administración regional, la Escuela de Administración Pública (según establece el apartado h) del punto primero del artículo 67 del Decreto 32/2006, de 21 de abril) está encargada de incorporar al banco de datos de la propia Escuela las relaciones de aprovechamiento y de asistencia del alumnado en los cursos y acciones formativas organizados por ella u homologados.

Tras la publicación de la Orden de 15 de febrero de 2008 de la Consejería de Hacienda y Administración Pública de creación, supresión y modificación de ficheros de carácter personal, (BORM número 44 de 21 de febrero), tiene la competencia de incorporar a la base de datos de formación los cursos y seminarios que realiza el personal de la Administración Pública Regional con otros promotores de formación, en base a las distintas normativas reguladoras de procesos selectivos, procesos de provisión de puestos y procesos de adquisición de grado personal.

La formación de los empleados públicos está recogida en dos bases de datos de Formación que gestiona la Escuela de Administración Pública: los cursos realizados con la Escuela de Administración Pública, y aquellos aportados por el interesado como mérito para procesos selectivos, de provisión de puestos y reconocimiento de grado.

En cuanto a la primera, los registros incorporados a la base de datos de la EAP corresponden, de una parte, a:

- ❖ Cursos realizados con la Escuela de Administración Pública en toda la oferta formativa 2010:

Programa Formación de Altos Cargos (PFA)
Programa Formación de Calidad de las Unidades (PCU)
Programa Formación Obligatoria (PFO)
Programa Formación Técnica (PFT)
Programa Formación Común (PFC)
Programa Formación en Informática para Usuarios (PIC)
Programa Prevención de Riesgos Laborales (PRL)
Programa Teleformación (TEL)
Programa Formación de las Organizaciones Sindicales (POS)
Plan Interadministrativo (INT)
Programa de Homologaciones (HOM)
Pruebas de Aptitud (1er semestre) (AP1)

| | Nº Ediciones | ASISTENTES | | | | | TOTAL |
|---|--------------|------------|-------|-------|-------|-------|--------|
| | | A | B | C | D | E | |
| Número de registros incorporados por grupos | 666 | 1.804 | 2.611 | 1.574 | 5.253 | 1.197 | 12.439 |

- ❖ Cursos aportados por el interesado como mérito para procesos selectivos, de provisión de puestos y reconocimiento de grado.

En este caso son los cursos que los empleados públicos realizan con las organizaciones sindicales incluidas en los Acuerdos de Formación Continua de las Administraciones Públicas; con Escuelas o Institutos de Formación de Funcionarios de otras Administraciones públicas; con organismos, que, si bien tienen competencias exclusivas para la formación de su personal (docente, estatutario, Personal de Administración y Servicios (PAS) de las Universidades públicas de la CARM) y no para la formación de los empleados de la Administración Pública Regional, tienen firmado convenios y acuerdos que reconocen el intercambio y la valoración de su acciones formativas por parte de la Escuela de Administración Pública.

La formación realizada con estos organismos y promotores se graba en esta Base de datos, a partir de la presentación, por parte del interesado, del correspondiente Diploma o certificado, en el Servicio de Personal de la consejería en la que presta el servicio, donde queda copia física del Diploma o certificado. Esta unidad es la responsable de enviar a la Escuela de Administración Pública dicha documentación.

La Escuela de Administración Pública incluye esta formación, remitida por las consejerías, en el Expediente formativo de cada empleado público, que, en el momento de realizar el curso, cumpliera con las condiciones de cada una de las Convocatorias de los promotores y organizadores de la acción formativa.

| CONSEJERÍA/ORGANISMO | Nº CERTIFICACIONES |
|---|--------------------|
| Organismo Autónomo Imprenta Regional | 45 |
| Organismo Autónomo Instituto de Seguridad y Salud Laboral | 32 |
| Organismo Autónomo Instituto Murciano de Investigación y Desarrollo Agrario y Alimentario | 21 |
| Consejería de Universidades, Empresa e Innovación | 148 |
| Organismo Autónomo Agencia Regional de Recaudación | 62 |
| Consejería de Obras Públicas, y Ordenación del Territorio | 189 |
| Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración | 90 |
| Consejería de Cultura y Turismo | 38 |
| Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas | 153 |

| CONSEJERÍA/ORGANISMO | Nº CERTIFICACIONES |
|--|--------------------|
| Consejería de Sanidad y Consumo | 362 |
| Consejería de Economía y Hacienda | 208 |
| Organismo Autónomo Servicio Regional de Empleo y Formación | 359 |
| Consejería de Agricultura y Agua | 559 |
| Organismo Autónomo Murciano de Acción Social | 957 |
| Consejería de Educación, Formación y Empleo | 2.853 |
| TOTALES | 6.076 |

La inclusión en la base de datos supone el posterior reconocimiento de méritos y de ello se derivan importantes consecuencias en los procesos anteriormente citados. Esta actividad se realiza a partir del envío de Diplomas/Certificados por parte de las Consejerías en las que cada empleado público presta su servicio.

Es importante continuar la actividad desarrollada, teniendo en cuenta que estos datos, procedentes de las acciones formativas, y una vez validados por la Escuela de Administración Pública, son relevantes para la participación de los empleados públicos en procesos de selección y provisión de puestos, así como en los procesos de adquisición del grado personal.

XXII. Un compromiso con la calidad.

1. El Sistema de Gestión de Calidad de la Escuela de Administración Pública.

Desde su creación en 1997, la Escuela de Administración Pública ha impulsado un modelo de gestión de la calidad como herramienta para transformar y modernizar la Administración. En ese sentido, un gran avance ha sido la implantación del sistema de control ISO 9001:2008. Ello ha supuesto seguir unos parámetros y procesos que otorgan un valor añadido a la formación y perfeccionamiento de las competencias personales y profesionales de los empleados públicos, materializados en la identificación, planificación e implantación de mejoras en el diseño y evaluación de los programas y servicios que se ofrecen.

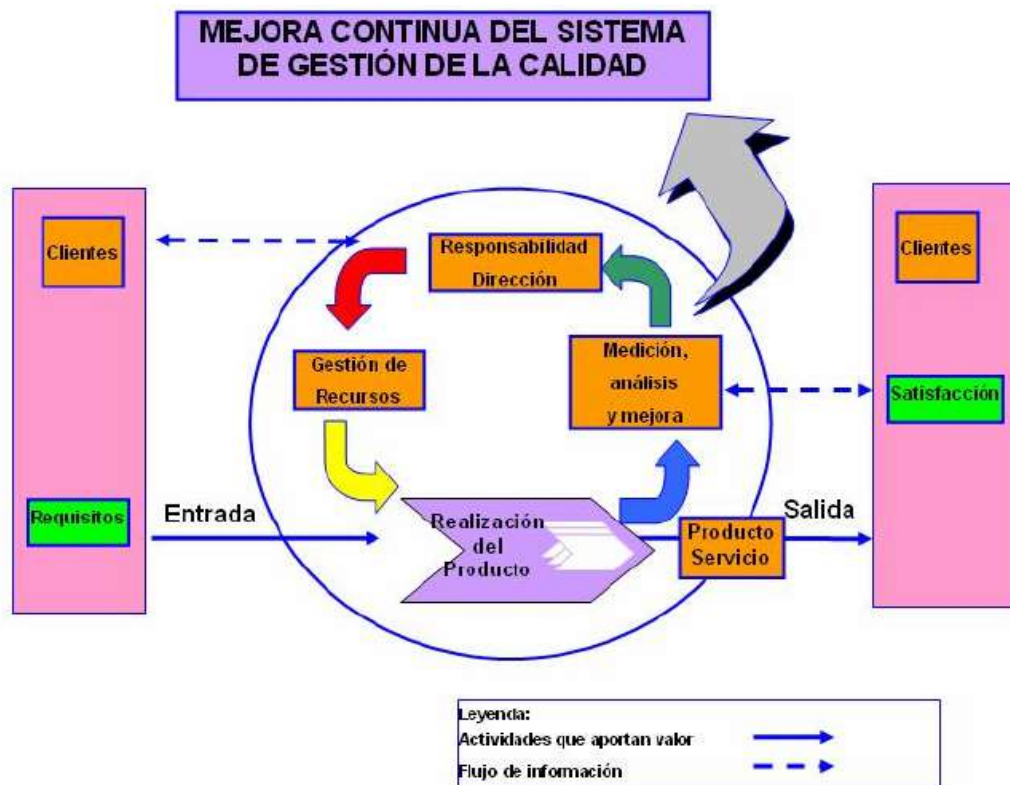


Figura: Modelo del Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos (ISO 9001:2008)

2. Procesos del sistema de Gestión de Calidad.

Los procesos que se desarrollan en la Escuela de Administración Pública han sido identificados como necesarios para gestionar y garantizar el alcance establecido en el Sistema de Calidad, así como documentados e implementados.

Su ejecución garantiza los resultados, puesto que:

- ✓ Se ha definido el nivel de cualificación necesario por parte, tanto del personal de la Escuela de Administración Pública, como de coordinadores y profesores de las distintas acciones formativas planificadas.
- ✓ Están definidas y documentadas las actuaciones a llevar a cabo para la planificación de los diferentes cursos, así como las herramientas para la ejecución y el seguimiento de la eficacia de los mismos, a través de las encuestas de seguimiento de la satisfacción de los alumnos.

Los procesos son los siguientes:

1. Procedimiento de control de la Documentación (P-EAP-01)
2. Procedimiento de control de los Registros (P-EAP-02)
3. Procedimiento de revisión del Sistema (P-EAP-03)
4. Procedimiento de Auditorías Internas (P-EAP-04)
5. Procedimiento de Control de No Conformidades (P-EAP-05)
6. Procedimiento de acciones correctivas y preventivas (P-EAP-06)
7. Procedimiento de Reclamaciones de Usuarios (P-EAP-07)
8. Procedimiento de Planificación del Sistema de Gestión de Calidad (P-EAP-09)
9. Procedimiento de Evaluación y Selección de Proveedores (P-EAP-10)
10. Procedimiento de detección de necesidades formativas (P-EAP-11)
11. Procedimiento de Información (P-EAP-12)
12. Procedimiento de solicitudes (P-EAP-13)
13. Procedimiento de Planificación y Elaboración del Plan de Formación (P-EAP-14)
14. Procedimiento de Acción Formativa (P-EAP-15)ç
15. Procedimiento de Gestión Administrativa (P-EAP-16)

3. Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad 2010.

Conforme a lo establecido en la documentación del Sistema de Gestión de Calidad todos los años se lleva a cabo su revisión para el seguimiento de sus objetivos. Los objetivos definidos por la Escuela de Administración Pública en su sistema de calidad están en la línea de mejorar los servicios prestados a los usuarios presentes y futuros.

Los objetivos planteados para el 2010 ofrecieron estos resultados:

1º. Comunicar al personal seleccionado en las actividades formativas de la Escuela con una antelación mínima de una semana, indicando la fecha, la hora y el lugar donde se va a desarrollar. Se alcanzó el 90 por ciento de comunicaciones.

2º.- Garantizar que el registro de la actividad asistida y superada se incorpora al expediente del personal en el plazo máximo de un mes desde la fecha de su finalización. Se fijó un objetivo del 90 por ciento y se consiguió un porcentaje del 67 (el dato medio de incorporación al expediente fue de 26 días)¹.

3º.- Conseguir que el profesorado sea personal cualificado y competente, debiendo alcanzar un valor igual o superior a 8 en el ítem nº 17 de la Encuesta de Satisfacción, en las valoraciones realizadas a través de la encuesta del alumnado. Objetivo conseguido.

4º.- Alcanzar en la oferta de plazas por teleformación (Internet o a distancia), al menos, el 30 por ciento sobre el total de plazas ofertadas en el Plan de formación. El valor de indicador conseguido ha sido del 31 por ciento, lo que indica que el objetivo fue alcanzado.

5º.- Garantizar que el número total de personas admitidas sin renuncia seleccionados a cursos del Plan de Formación no supere el 30 por ciento del total de solicitantes. El valor de indicador fue del 22,7 por ciento, lo que indica que el objetivo establecido se alcanzó.

4. Evaluación de las oportunidades de mejora y necesidad de efectuar cambios.

Las oportunidades de mejora que se han detectado se han documentado como Acciones Preventivas (18) o Correctivas (4) a fin de permitir su seguimiento, tanto de su implantación como de la eficacia de las mismas.

5. Reclamaciones de Usuarios.

Las seis reclamaciones de los usuarios recibidas en el 2010 estaban relacionadas con distintos temas: lenguaje actualizado en la documentación de la escuela, información en la Web sobre el expediente personal, etc., siendo todas ellas estudiadas e informadas a las personas reclamantes.

¹ El segundo objetivo no se alcanzó por el retraso de entrega de expedientes de la empresa que gestiona los cursos de Teleformación. El motivo fue el gran volumen de cursos y las dificultades del personal coordinador al recopilar toda la información una vez terminado el curso. Este objetivo se incluyó el primer año de implantación del Sistema sin referencia alguna, por lo que sería conveniente ampliar el plazo de incorporación de la superación del curso al expediente a 40 días para el 2011. Es un plazo razonable para solucionar las incidencias que se puedan dar una vez finalizado el curso y a la vez un plazo positivo para el alumnado.

6. Proveedores.

Se evaluaron un total de 75 empresas formadoras y el número de profesores evaluados fue de 642. Empresas productoras de servicios fueron 8 las evaluadas.

Se reevaluaron a todos los profesores con puntuación igual o menor a 8, tal y como indica el procedimiento de evaluación de proveedores.

7. Acciones/Decisiones de Mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y Procesos.

- Actualización y revisión de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad para adecuarlo al día a día de la Escuela, tras la experiencia obtenida tras estos dos años.
- Puesta en marcha de un estudio en la Escuela de Administración Pública que recoja las tareas de cada uno de los integrantes de la Escuela, los problemas en el desarrollo de esas tareas y las necesidades de formación, información y difusión.
- Diseño de un Plan de Acogida, partiendo del Manual de Acogida de la Escuela que facilite la rápida incorporación y la transmisión de los objetivos, cultura, valores, información, procesos, metodología, etc. al nuevo personal que se incorpore a la Escuela.

8. Mejora de los servicios en relación los requisitos de los usuarios.

- Creación de la página Web de la EAP en Facebook para mejorar la comunicación con los empleados públicos, instituciones y ciudadanía.
- Establecer un protocolo o procedimiento de orientación personalizada a los usuarios que así lo requieran para recibir orientación sobre el itinerario formativo más adecuado, según sus requisitos personales y profesionales.
- Reestructuración del Plan de formación 2011 y adaptación tanto la oferta formativa como los contenidos de los cursos a las necesidades formativas de los empleados públicos.
- Potenciación de la comunicación de los empleados públicos con el Escuela a través de la Web, fomentando la participación y la comunicación con la Escuela a través de ella.

XXIII. Epílogo. Tendencias de futuro.

Tras el análisis de toda la oferta formativa del año 2010, áreas, participantes, y datos por consejerías y organismos, entre otros parámetros, observamos:

- ✓ La conveniencia en realizar un análisis profundo de las Áreas, cuyos cursos deben ajustarse tanto por sus contenidos, como por los destinatarios a los que se dirigen.
- ✓ Respecto a la participación de los colectivos, se observa que hay colectivos con un índice muy alto de participación y otros con índices medio-bajo, como es el caso del Grupo E.
- ✓ En 2010 se ofertó una nueva convocatoria, el **Plan de Calidad de las Unidades (PCU)**, cuya principal característica es que el personal de cada colectivo es designado por el organismo que propone la formación. En este sentido cabría plantearse la relación formación/persona/año. Parece coherente que esta convocatoria vaya dirigida a colectivos muy específicos para formación ligada al puesto de trabajo, y que la formación transversal de la oferta de la Escuela de Administración Pública, sea una oferta abierta al personal de la Administración regional.
- ✓ La participación de las mujeres es superior a la de los hombres en todos los niveles. Posiblemente este dato denote un aumento de las aspiraciones de las mujeres en la promoción profesional y la carrera administrativa. Aunque, por el momento es sólo una hipótesis, habría que seguir contrastando estos datos en varias convocatorias.
- ✓ La participación de FU-LA y FI-LE es equitativa, lo que nos lleva a concluir que no es la relación jurídica la que determina la participación.
- ✓ Las tendencias de futuros planes deben tener en cuenta que la formación debe ser coherente con los principios estratégicos de la Administración, con las políticas económicas, y con la racionalización de recursos, apoyando la innovación y la mejora en el puesto de trabajo.

Se abren nuevas posibilidades con:

- ✓ **El Aprendizaje informal.** Este aprendizaje es el que se realiza fuera de los aspectos curriculares, es un aprendizaje social y un aprendizaje en acción. Así pues, en el aprendizaje informal el sujeto no sólo es agente de su propio aprendizaje sino que este

aprendizaje se asienta en los conocimientos previos que posee el sujeto.

- ✓ **El Aprendizaje colaborativo.** El aprendizaje colaborativo es *"...un sistema de interacciones cuidadosamente diseñado que organiza e induce la influencia recíproca entre los integrantes de un equipo."* (Johnson y Johnson, 1998). Se desarrolla a través de un proceso gradual en el que cada miembro y todos se sienten mutuamente comprometidos con el aprendizaje de los demás, generando una interdependencia positiva que no implique competencia. El Aprendizaje Colaborativo se adquiere a través del empleo de métodos de trabajo grupal caracterizado por la interacción y el aporte de todos en la construcción del conocimiento. La experiencia de la puesta en marcha inicial de los **Seminarios y Grupos de Trabajo** va en esta línea.

En el Aprendizaje Colaborativo el trabajo grupal apunta a compartir la autoridad, a aceptar la responsabilidad y el punto de vista del otro, a construir consenso con los demás.

Para trabajar en colaboración es necesario compartir experiencias y conocimientos y tener una clara meta grupal en la que la retroalimentación es esencial para el éxito de la empresa. *"Lo que debe ser aprendido sólo puede conseguirse si el trabajo del grupo es realizado en colaboración. Es el grupo el que decide cómo realizar la tarea, qué procedimientos adoptar, cómo dividir el trabajo, las tareas a realizar"* (Gros, 2000).

Este conjunto de métodos de instrucción y de entrenamiento se apoyan en la tecnología y en estrategias que permiten desarrollar en el alumno habilidades personales y sociales, logrando que cada integrante del grupo se sienta responsable no sólo de su aprendizaje, sino del de los restantes miembros del grupo (Lucero, Chiarani, Pianucci, 2003).

- ✓ **La Autoformación**, que recoge los principios de la pedagogía activa, y los principios constructivistas del aprendizaje, la perspectiva sociológica y la necesidad de la formación permanente. Supone que la iniciativa y gestión del proceso de aprendizaje está en manos del propio sujeto que aprende, en base a materiales bien organizados y adaptados al propio proceso de aprendizaje adulto, con o sin la ayuda externa del docente con funciones tutoriales.

La motivación es parte substancial de la autoformación y requisito fundamental para la continuidad y éxito del aprendizaje a distancia, por cuanto implica un ejercicio de control por parte del propio sujeto que aprende, constituye la base de la enseñanza a distancia, de modo que sus principios han de estar presentes tanto en la planificación como en el proceso de aplicación. Los materiales didácticos deberán fomentar la elaboración del conocimiento bajo criterios de significación y dinamismo.

- ✓ **El uso de los recursos y herramientas de Internet (Web 2.0).**
La adopción de las redes sociales digitales y nuevas herramientas en los gobiernos y Administraciones públicas se asocia a la utilización en aumento de una serie de instrumentos de la llamada Web 2.0. Las principales herramientas de la Web 2.0 (Facebook, Twitter, YouTube, blogs, Tuenti, Flickr, etc.), se están incorporando por los gobiernos y administraciones públicas de una manera creciente y ya con una cierta trayectoria. Lo anterior supondría la posibilidad de generar innovaciones en su actividad, siempre que se desarrollen estrategias y modelos con los que aplicar estas redes sociales digitales, sobre todo, en tres ámbitos: la provisión de servicios públicos, los procesos de gobernanza de las políticas públicas, así como las dinámicas y procesos democráticos. Esas transformaciones en la manera de gobernar y gestionar lo público podrían afectar tanto al funcionamiento de los gobiernos/administraciones, como a la posición de la ciudadanía.

Ese potencial de las redes sociales digitales en el sector público se vincula a algunas de sus principales propiedades para mejorar su conexión con el exterior. En particular, habría que destacar los siguientes aspectos: las nuevas capacidades disponibles de búsqueda de recursos de información y conocimiento; las oportunidades para enlazar que permiten desarrollar redes sociales complejas y valiosas; las posibilidades para publicar que facilitan intercambiar opiniones, experiencias y conocimientos; el desarrollo del mercado de información que ayuda a las personas a organizar y conectar la información para su efectiva compartición, haciendo que se extienda el conocimiento de una manera más efectiva dentro de una arena de política concreta. Todo ello se sintetiza en las oportunidades de diseminación del conocimiento, que se multiplican con las redes sociales digitales mediante las funciones de señalización y filtrado colaborativo que llevan a cabo los propios usuarios.

Además, se deben establecer varias actuaciones de mejora entre las que destacamos:

- ❖ Fomentar la **formación específica/técnica**, directamente relacionada con el puesto de trabajo de los empleados públicos, haciendo especial consideración a la definición de sus destinatarios.
- ❖ Del análisis de la participación por Áreas formativas se deriva que **deben revisarse los cursos** a programar en próximas convocatorias. Hay Áreas transversales de contenido puramente administrativo, económico, presupuestario...con una demanda muy alta, ya que son materias muy relacionadas con el desempeño del puesto de trabajo.
- ❖ La formación general y con gran número de destinatarios cabría incorporarla a un **ambicioso Plan de Teleformación**, con la garantía de

materiales de calidad y las ventajas de la formación adaptada al tiempo y lugar de cada persona.

- ❖ Se debe seguir implementando la **descentralización de cursos** en el ámbito regional, para aquellas acciones formativas que deban impartirse con formación presencial.
- ❖ Los cursos de **formación presencial** deben dirigirse a colectivos muy específicos, los contenidos deberían estar muy relacionados con la mejora del puesto de trabajo y los destinatarios deben ser personal con idénticas o similares características en cuanto a competencias y responsabilidades.
- ❖ **Evaluar el impacto de la formación**, más el coste/beneficio, en al menos el 10 por ciento de los cursos, entre los que han tenido mayor demanda y mayor índice de participación, su transferencia e impacto. Actualmente se dispone de encuestas que valoran la percepción del alumnado, pero se deben continuar realizando experiencias de valoración más objetivas y de contraste interno.
- ❖ Debe analizarse qué personal tiene un bajo o muy bajo **índice de participación**, considerar sus necesidades y tratar de dar respuesta, bien a través de la formación específico/técnica o del aprendizaje informal y la autoformación, con el reconociendo posterior de aptitudes y capacidades idóneas para su perfil profesional y mejor desempeño del puesto.

