

# Memoria

# 2012

Resumen de la actividad desarrollada por la Escuela de Administración Pública de la Región de Murcia durante el año 2012.

Escuela de  
Administración  
Pública (EAP)





## Índice:

I. Presentación .....	6
II. Funciones de la EAP .....	7
III. Infraestructuras y recursos humanos de la EAP .....	9
IV. Oferta formativa 2012 .....	11
IV.1. Datos globales.....	11
IV.2. Análisis de datos por áreas formativas.....	14
IV.2.a. Área de Capacidades Directivas .....	15
IV.2.b. Área de Habilidades, Comunicación y Atención al Ciudadano.....	16
IV.2.c. Área de Gestión de la Calidad de los Servicios.....	17
IV.2.d. Área Jurídica y Administrativa.....	17
IV.2.e. Área de Recursos Humanos.....	18
IV.2.f. Área Económica y Presupuestaria.....	19
IV.2.g. Área de Prevención de Riesgos Laborales.....	20
IV.2.h. Área de Informática para Usuarios .....	22
IV.2.i. Área de Idiomas.....	23
IV.2.j. Área de Sanidad y Consumo.....	24
IV.2.k. Área de Servicios Sociales .....	24
IV.2.l. Área de Trabajo, Industria e Infraestructuras .....	25
IV.2.m. Área de Agricultura y Medio Ambiente.....	26
IV.2.n. Área de Educación.....	27
IV.2.o. Área de Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs).....	28
V. Análisis de los distintos programas.....	30
V.1. Relación de plazas y seleccionados .....	30
V.2. Oferta, Acreditaciones y Renuncias.....	32
V.2.a. Oferta de plazas por grupos de pertenencia.....	33
V.2.b. Acreditaciones por grupos de pertenencia .....	33
V.2.c. Porcentaje de acreditaciones por grupos de pertenencia .....	38
V.2.d. Porcentaje de renuncias y acreditaciones por convocatorias.....	38
V.2.e. Acreditaciones por consejerías y organismos autónomos.....	40
V.3. Evaluación global del profesorado y la coordinación .....	41
V.4. Evaluación global de cursos, materiales y metodología.....	42
V.5. Presupuesto 2012: Porcentajes por programas .....	43
V.6. Costos interanuales 2011-2012 .....	44
VI. Autoformación.....	45

VII.	Pruebas de aptitud.....	46
VIII.	Cooperación con otras entidades.....	47
IX.	Objetivos de gestión de calidad de la Escuela para 2012: .....	48
	IX.1. Carta de Servicios.....	48
	IX.2. Indicadores de Calidad .....	49
X.	Web EAP.....	52
	X.1. Gestión del Plan de Formación.....	55
	X.2. Gestión de sugerencias, quejas y peticiones.....	55
XI.	Premios, Publicaciones y Participaciones Técnicas.....	57
	XI.1. Premios del INAP.....	57
	XI.2. Publicación de "La Escuela de Administración Pública (1997-2012). Una vocación de servicio público".....	59
	XI.3. Publicación de Memorias de Seminarios.....	59
	XI.4. Participación en el V Encuentro de Técnicas y Técnicos de Formación.....	60
XII.	Conclusiones.....	61
	XII.1. Generales.....	61
	XII.2. Específicas por tipo de convocatoria.....	62
	XII.3. Específicas por áreas formativas.....	62
	XII.4. Autoformación.....	63
	XII.5. Homologación.....	63
XIII.	Perspectivas de la Formación.....	64



## I. Presentación

La Memoria 2012 de la Escuela de Administración Pública (EAP) de la Región de Murcia que tienes en tus manos pretende recoger la amplia actividad desarrollada por esta unidad administrativa de la Administración regional que es la encargada de llevar a cabo las acciones de formación y acreditación de competencias de su personal empleado público.

El año 2012 ha estado marcado por la celebración de los primeros 15 años de vida de la Escuela de Administración Pública en un contexto económico muy complejo. No por ello ha dejado de cumplir los objetivos para los que fue creada hace tres lustros, y buena prueba de ello se podrá comprobar en las páginas siguientes, donde quedan expresadas las líneas fundamentales que el equipo humano y profesional ha venido desarrollando con ilusión y empeño.

Una ilusión y un empeño que se han visto recompensados con el reconocimiento del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) al conceder a la Escuela de Administración Pública dos galardones de los Premios a la Calidad en la Formación para el Empleo: por una parte, al mejor material didáctico (un curso de Prevención de Riesgos Laborales) y, por otra, a la innovación didáctica en la formación para el empleo de las Administraciones públicas (Programa de Seminarios y Grupos de Trabajo).

Junto al equipo del personal empleado público de la Escuela han permitido cumplir los objetivos propuestos el año anterior el profesorado, los coordinadores de los cursos y grupos de trabajo, así como los responsables de Formación de las diferentes consejerías y organismos autónomos de la Administración, al igual que de las entidades promotoras de formación de diferentes entidades y administraciones públicas y los representantes de las organizaciones sindicales.

Tal y como rezaba el libro conmemorativo de los 15 años de la Escuela de Administración Pública, esperamos que de la lectura de esta Memoria se pueda concluir que ha cumplido su cometido principal: Una vocación de servicio público.

## II. Funciones de la EAP.

Las principales funciones que tiene encomendadas la Escuela de Administración Pública (EAP) de la Región de Murcia son las siguientes:

- ✓ Diseñar y planificar las políticas generales de formación y desarrollo relativas a los empleados al servicio de la Administración regional de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, proyectando y desarrollando los correspondientes planes anuales de formación.
- ✓ Detectar necesidades, planificar, organizar y evaluar las actividades formativas de carácter corporativo de consejerías y organismos Autónomos, dirigidas al conjunto del personal al servicio de la Administración regional.
- ✓ Elaborar los planes de formación del personal de la Administración regional, en función de los diagnósticos de las necesidades formativas.
- ✓ Coordinar todas las actividades formativas que se impartan a los empleados públicos en la Administración centralizando la información relativa a las actuaciones que, en materia de formación del personal, pongan las distintas unidades administrativas.
- ✓ Realizar la coordinación y dirección técnica de los funcionarios o de las unidades responsables de formación de las distintas consejerías y organismos de la Administración regional, así como de los designados para materias específicas de carácter horizontal o común.
- ✓ Organizar, planificar y realizar los cursos de formación subsiguientes a pruebas selectivas, de promoción interna, de promoción horizontal o de procesos de reubicación por motivos de salud.
- ✓ Acreditar competencias de los empleados públicos en materias relativas a la gestión y funcionamiento de la Administración a través de la oferta de Pruebas de Aptitud.
- ✓ Proponer convenios o acuerdos de colaboración con organismos semejantes de las distintas administraciones públicas, a nivel estatal o internacional, así como con las universidades u otras entidades públicas o privadas.
- ✓ Certificar la formación realizada u homologada con la Escuela de Administración Pública, así como la realizada con otras escuelas o institutos de formación de funcionarios y los realizados con entidades subvencionadas con fondos de los acuerdos de Formación Continua para las Administraciones Públicas, a través de su banco de datos.
- ✓ Promover trabajos de investigación y de divulgación, tanto por empresas o personas externas a la Administración regional como por personal de ésta, en materias de Administración y Función Pública, principalmente las relacionadas con los procesos de transformación y desarrollo de las

mismas, recopilar documentación y proponer publicaciones, o su adquisición, sobre estas materias.

- ✓ Realizar los temarios para acceso a la Función Pública, promoción horizontal y promoción vertical para los cuerpos A1, A2, C1, C2 y Grupo profesional E.



### III. Infraestructuras y recursos humanos de la EAP

La Escuela de Administración Pública cuenta con 14 aulas y una biblioteca, situadas en la primera planta del edificio en el que se ubican las direcciones generales de Función Pública y Calidad de los Servicios y la de Patrimonio, Informática y Comunicaciones.

Orgánicamente depende de la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios de la Consejería de Economía y Hacienda.

Las aulas tienen distintas dimensiones y características para la impartición de cursos y/o celebración de encuentros y reuniones.

La distribución y servicios de las aulas son diferentes según los objetivos que deben cumplir:

- Seis de ellas tienen una capacidad de entre 20-25 personas dotadas de los recursos tecnológicos y los medios materiales que requiere una impartición de calidad.
- Cuatro son aulas equipadas con equipos informáticos para impartición de la formación específica de Ofimática y Tecnologías de la Información y la Comunicación, con un total de 75 plazas.
- Dos aulas tienen capacidad para 40-50 personas, que se utilizan en cursos monográficos como los de Jubilación y Acogida, así como para jornadas específicas.
- Dos aulas con capacidad para 10 personas, que se usan para distintas tutorías y reuniones de equipos técnicos o unidades administrativas.

Todas las aulas de la Escuela, a su vez, y cuando la ocupación lo permite, se ceden a organismos, consejerías, Escuela de Administración Local, Escuela de Policías, etc., para la realización de actividades formativas, reuniones y/o eventos relacionados con la formación y los recursos humanos.

La biblioteca, asimismo, además de su función de préstamo y consulta, cuenta con un salón para reuniones de las distintas comisiones de Formación.

La plantilla actual de la Escuela de Administración Pública es de 18 personas y está ubicada en las dependencias de la segunda planta de este mismo edificio:

- ✓ DIRECTOR.
- ✓ SECRETARIO TÉCNICO.
- ✓ 2 TÉCNICOS RESPONSABLES.
- ✓ 2 TÉCNICOS DE GESTIÓN.
- ✓ 2 JEFES DE SECCIÓN.
- ✓ 2 JEFES DE NEGOCIADO.
- ✓ 2 ADMINISTRATIVAS.
- ✓ 1 AUXILIAR ESPECIALISTA
- ✓ 1 AUXILIAR DE APOYO INFORMACIÓN
- ✓ 2 AUXILIARES ADMINISTRATIVAS.
- ✓ 2 ORDENANZAS.

Esta plantilla tiene todas las competencias técnicas y administrativas para cumplir con las funciones que tiene asignadas la Escuela, así como la gestión de las infraestructuras y recursos materiales de las aulas.

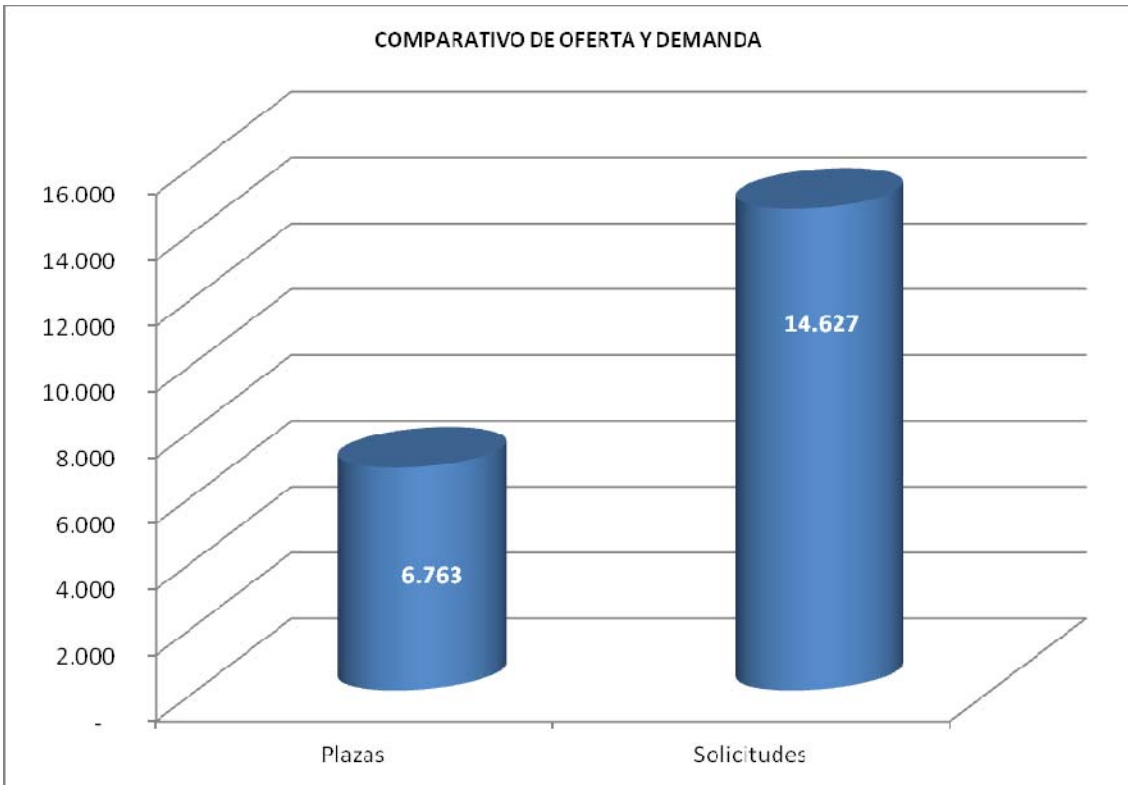
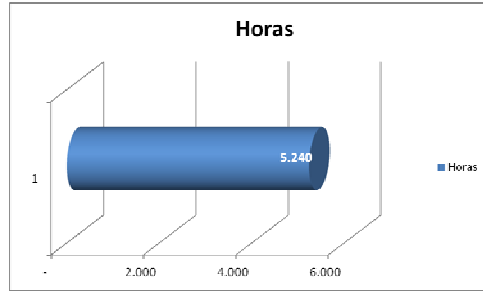
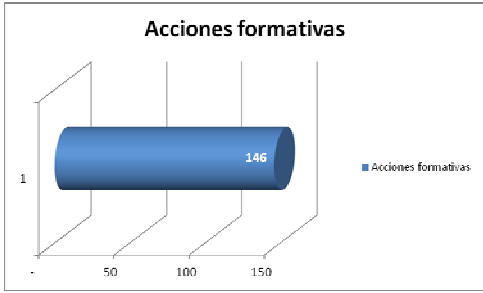
## IV. Oferta formativa 2012

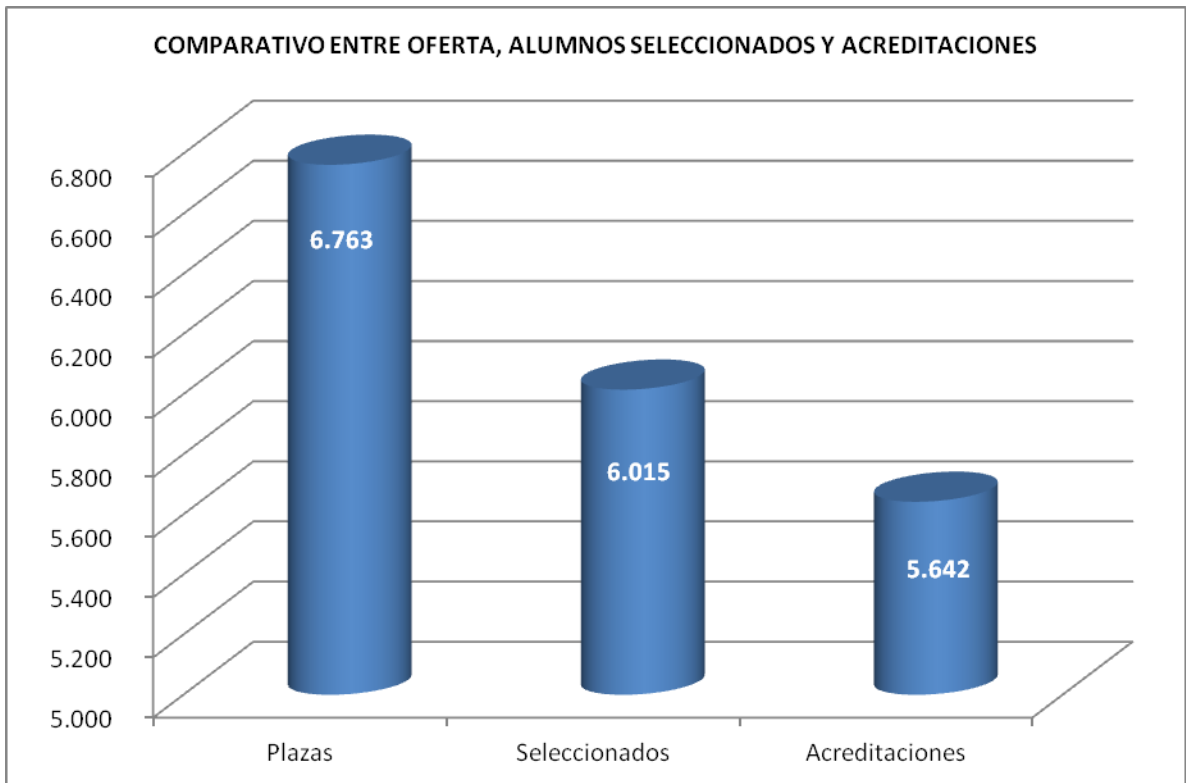
### IV.1. Datos globales.

Los datos que reflejan la tabla y los sucesivos gráficos se refieren a la realización de la oferta formativa a lo largo de 2012 en diferentes programas.

- Programa de Formación General (PFG): Acciones formativas, en modalidades presencial, semipresencial y teleformación, tanto de carácter transversal o común como específicas, que solicita el personal empleado público.
- Programa de Calidad de las Unidades (PCU): Abarca distintas actuaciones, entre las que cabe resaltar: Acciones formativas propuestas por las consejerías para implantar un proyecto de mejora con carácter inmediato; Formación para el desarrollo de habilidades, técnicas y procedimientos anteriormente externalizados o la mejora y agilización de actividades vinculadas a la Administración Electrónica y a la Simplificación Administrativa. Desde este programa también se ponen en marcha proyectos de trabajo que establecen protocolos de actuación y de buenas prácticas con una aplicación directa e inmediata en la mejora de las unidades administrativas.
- Programa de Formación Mínima Necesaria en Riesgos Laborales (PFO): Acciones formativas dirigidas a dar cumplimiento a lo establecido en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y centradas en los riesgos específicos del puesto de trabajo según las evaluaciones de riesgos realizadas por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.
- Programa Interadministrativo (INT): Oferta formativa para el personal de todas las Administraciones Públicas de la Región de Murcia

Acciones formativas	146
Horas	5.240
Plazas	6.763
Solicitudes	14.627
Seleccionados	6.015
Acreditaciones	5.642
Presupuesto	336.538,74 €





Los datos globales reflejan que la demanda (14.642 solicitudes) es más del doble que la oferta (6.763 plazas) en todos los programas. El alumnado seleccionado ha sido de 6.015 personas.

Esta diferencia entre las plazas que se han cubierto y las que quedaron vacantes (748) puede ser debido a que el número de renunciaciones, en algunas acciones formativas, fue superior al número de personas admitidas a las mismas, por lo que los cursos se realizaron con menos alumnado del previsto en la convocatoria.

De las 6.015 personas que fueron seleccionadas, 5.642 (93,79%) participantes realizaron (asistieron y superaron o sólo asistieron) las acciones formativas.

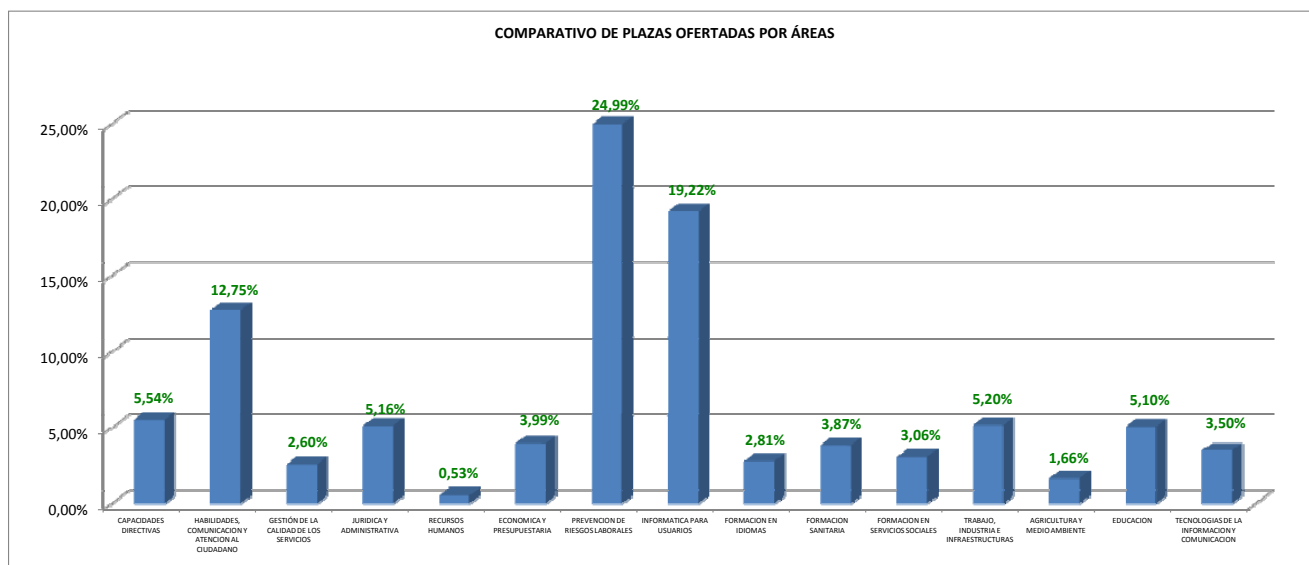
La diferencia entre la oferta de plazas (6.763) y los participantes (5.642) en esta convocatoria de 2012 ha sido de 1.121 plazas (16,57%).

Trataremos con detalle esos datos, analizando, en primer lugar, las áreas formativas, su demanda y nivel de ejecución y, más adelante, los diferentes Programas (PFG, PCU, PFO, INT, HOM) de toda la convocatoria.

## IV.2. Análisis de datos por áreas formativas

Para realizar el análisis de las distintas áreas expondremos los datos de las plazas ofertadas en cada una de ellas y su relación con el total de plazas de la oferta global.

ÁREA DE CONOCIMIENTO	PLAZAS	% DEL TOTAL
CAPACIDADES DIRECTIVAS	375	5,54%
HABILIDADES, COMUNICACION Y ATENCION AL CIUDADANO	862	12,75%
GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	176	2,60%
JURIDICA Y ADMINISTRATIVA	349	5,16%
RECURSOS HUMANOS	36	0,53%
ECONOMICA Y PRESUPUESTARIA	270	3,99%
PREVENCION DE RIESGOS LABORALES	1.690	24,99%
INFORMATICA PARA USUARIOS	1.300	19,22%
FORMACION EN IDIOMAS	190	2,81%
FORMACION SANITARIA	262	3,87%
FORMACION EN SERVICIOS SOCIALES	207	3,06%
TRABAJO, INDUSTRIA E INFRAESTRUCTURAS	352	5,20%
AGRICULTURA Y MEDIO AMBIENTE	112	1,66%
EDUCACION	345	5,10%
TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION	237	3,50%
<b>TOTALES</b>	<b>6.763</b>	<b>100,00%</b>



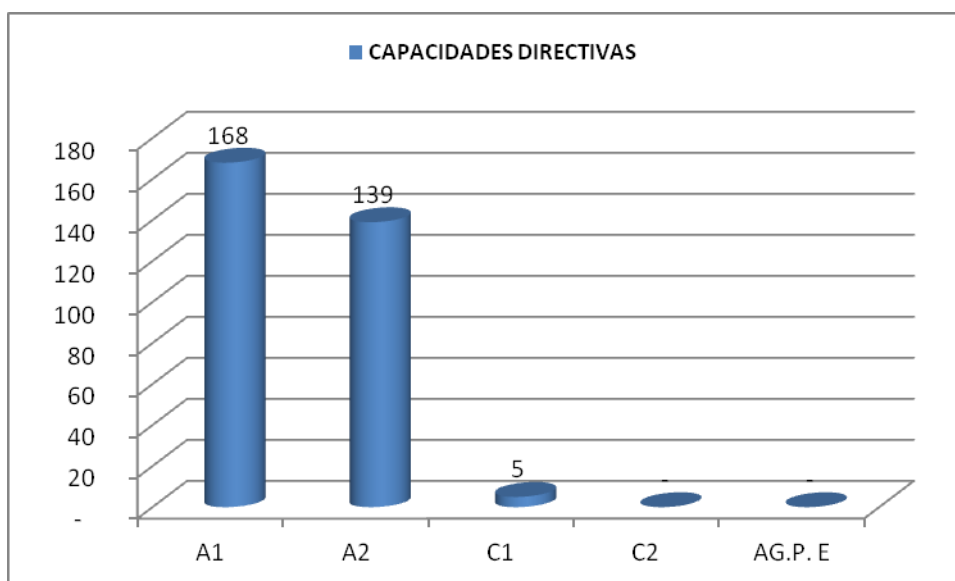
En la tabla y los gráficos sobresale la formación en Prevención de Riesgos Laborales e Informática para Usuarios, seguidas de las áreas de Habilidades, Comunicación y Atención al Ciudadano, Las doce áreas restantes están entre el 1% y el 5,5% de la oferta.

Destacan por su escasa influencia, aún siendo un área transversal, el área de Recursos Humanos.

Los porcentajes de realización se han obtenido de la relación del número total de acreditaciones y el número total de plazas ofertadas.

### IV.2.a. Área de Capacidades Directivas

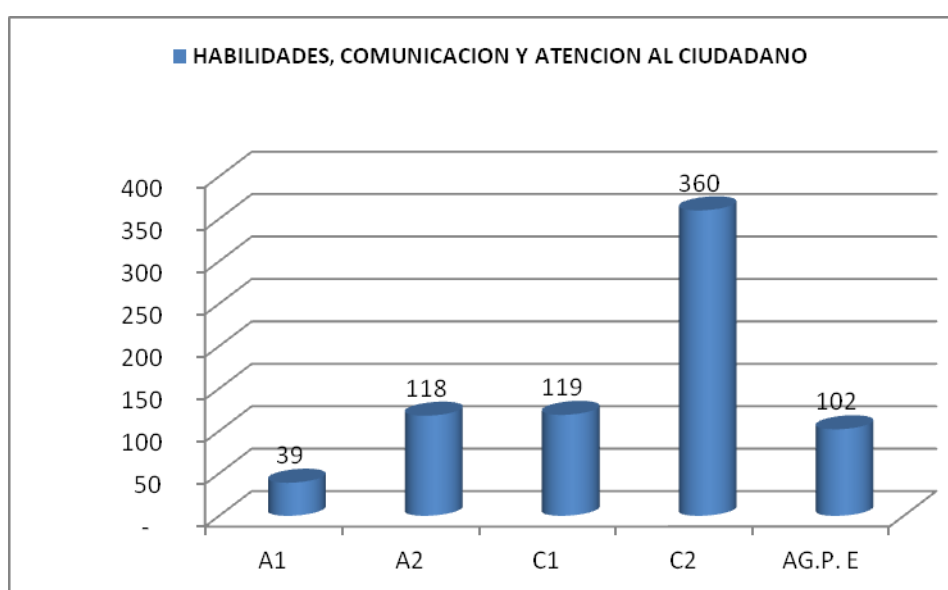
PROGRAMA DE FORMACIÓN	CURSOS	EDICIONES	SOLICITUDES	PLAZAS	ACREDITACIONES					
					A1	A2	C1	C2	AG.P.E	TOTAL
Programa de Formación General	3	3	349	102	48	36	1	-	-	85
Programa Interadministrativo	5	8	332	273	120	103	4	-	-	227
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>681</b>	<b>375</b>	<b>168</b>	<b>139</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>312</b>



El área de Capacidades Directivas supone un 5,54% del total de la oferta global de plazas, y ha tenido un nivel de realización del 83,2 %. El programa en el que tiene mayor peso es el Programa Interadministrativo, con un 72,8% del total de plazas y un nivel de realización del 83,43%.

## IV.2.b. Área de Habilidades, Comunicación y Atención al Ciudadano

PROGRAMA DE FORMACIÓN	CURSOS	EDICIONES	SOLICITUDES	PLAZAS	ACREDITACIONES					TOTAL
					A1	A2	C1	C2	AG.P.E	
Programa de Formación General	2	5	1.014	410	21	71	38	185	81	396
Programa de Calidad de las Unidades	6	7	278	252	14	33	32	75	5	159
Programa Interadministrativo	1	2	586	200	4	14	49	100	16	183
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>1.878</b>	<b>862</b>	<b>39</b>	<b>118</b>	<b>119</b>	<b>360</b>	<b>102</b>	<b>738</b>



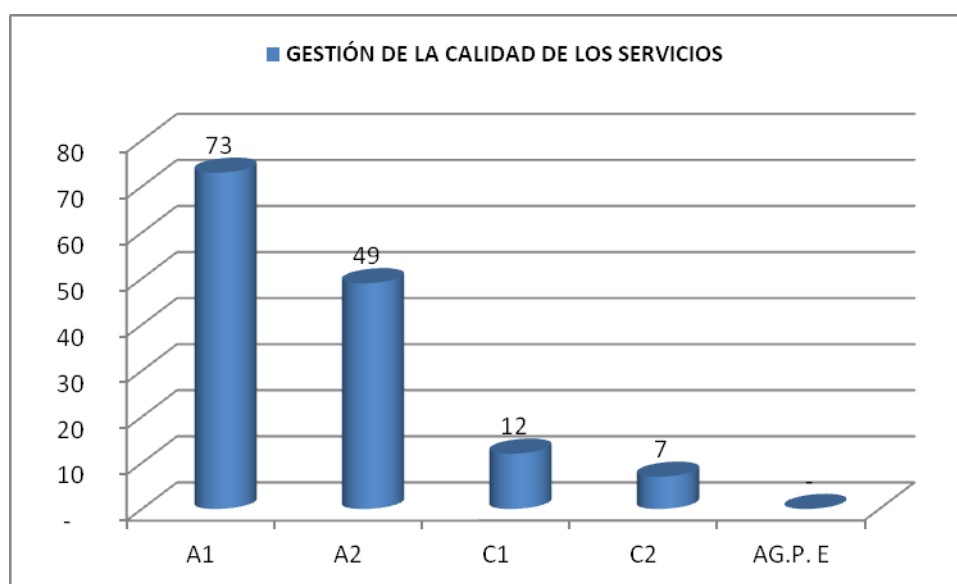
El área de Habilidades, Comunicación y Atención al Ciudadano supone un 12,75% del total de la oferta formativa.

El programa con más oferta en esta área es el Programa de Formación General (PFG) con 410 plazas, 47,60% del total de la oferta global y con un nivel de realización del 96,60%, seguido del Plan Interadministrativo con un 91,5% de realización, muy superiores ambos al nivel de ejecución del Programa de Calidad de las Unidades, con un 63%.



## IV.2.c. Área de Gestión de la Calidad de los Servicios

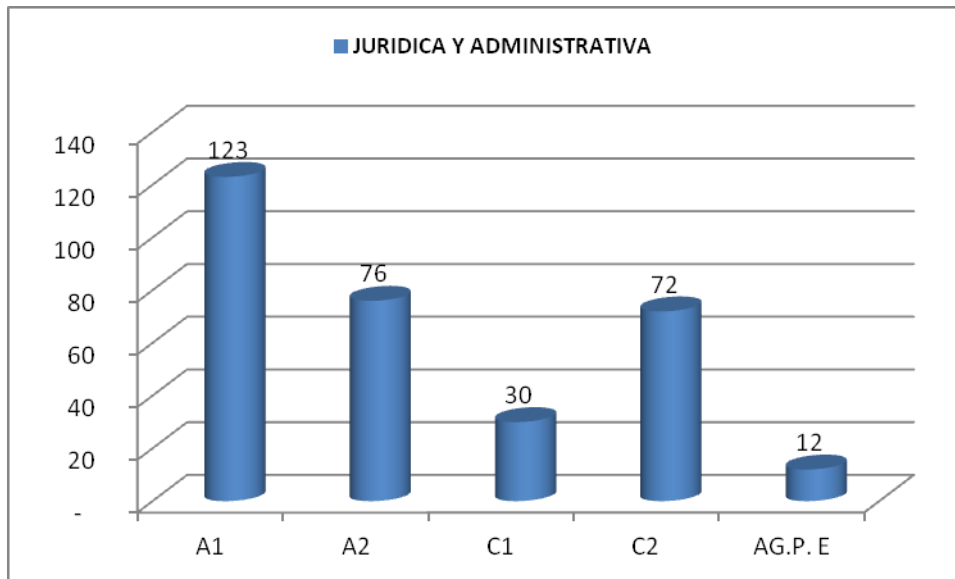
PROGRAMA DE FORMACIÓN	CURSOS	EDICIONES	SOLICITUDES	PLAZAS	ACREDITACIONES					TOTAL
					A1	A2	C1	C2	AG.P.E	
Programa de Formación General	1	1	65	45	8	24	8	-	-	40
Programa de Calidad de las Unidades	5	5	104	131	65	25	4	7	-	101
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>169</b>	<b>176</b>	<b>73</b>	<b>49</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>-</b>	<b>141</b>



El área de Gestión de la Calidad de los Servicios ha supuesto el 2,60% de toda la propuesta formativa. Se ha ofertado en dos Programas: PFG (45 plazas, con el 88% de realización) y PCU (131 plazas y 77% de realización).

## IV.2.d. Área Jurídica y Administrativa

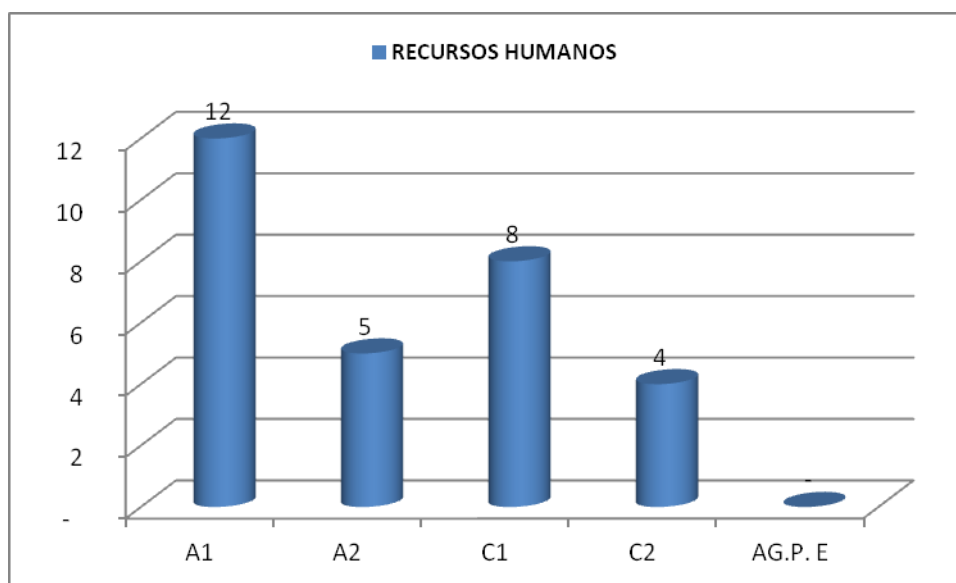
PROGRAMA DE FORMACIÓN	CURSOS	EDICIONES	SOLICITUDES	PLAZAS	ACREDITACIONES					TOTAL
					A1	A2	C1	C2	AG.P.E	
Programa de Formación General	4	6	797	160	41	17	23	61	10	152
Programa de Calidad de las Unidades	4	5	161	167	75	56	3	7	2	143
Programa de Homologaciones	2	2	18	22	7	3	4	4	-	18
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>976</b>	<b>349</b>	<b>123</b>	<b>76</b>	<b>30</b>	<b>72</b>	<b>12</b>	<b>313</b>



El peso de esta área en el total de la oferta es del 5,16%, siendo el Programa de Calidad de las Unidades el que tiene mayor oferta (167 plazas y 85,6% de realización), seguido del Plan de Formación General, con 160 plazas y 95% de realización. Esta área no se ha ofertado en el Plan Interadministrativo.

#### IV.2.e. Área de Recursos Humanos

PROGRAMA DE FORMACIÓN	CURSOS	EDICIONES	SOLICITUDES	PLAZAS	ACREDITACIONES					TOTAL
					A1	A2	C1	C2	AG.P.E	
Programa de Calidad de las Unidades	1	1	27	27	8	4	7	1	-	20
Programa Interadministrativo	1	1	9	9	4	1	1	3	-	9
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>29</b>

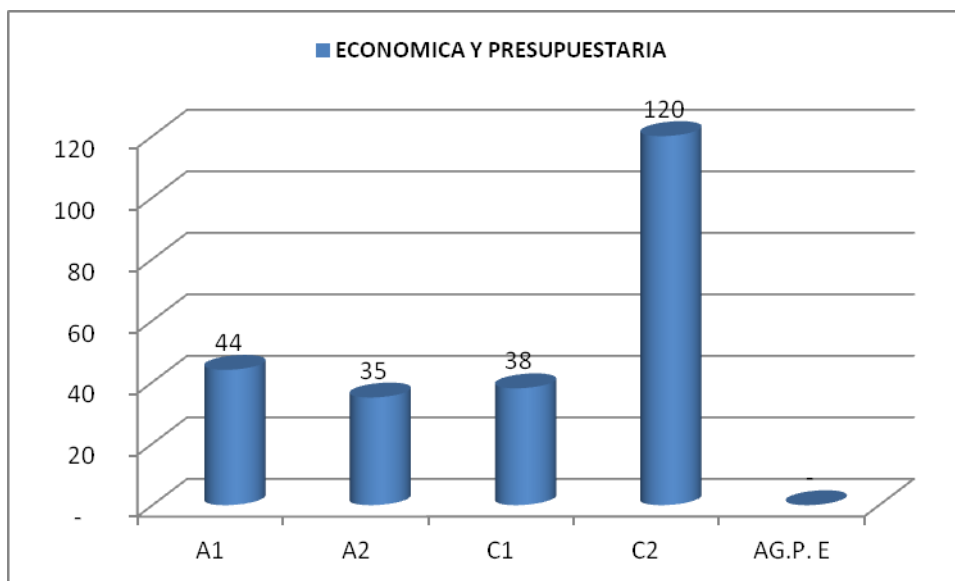


Esta área, solo ofertada en el Programa de Calidad de las Unidades y en el Programa Interadministrativo, ha supuesto el 0,53% del total de plazas.

La realización en el Programa Interadministrativo ha sido del 100%, mientras que en el Programa de Calidad de las Unidades del 74%.

#### IV.2.f. Área Económica y Presupuestaria

PROGRAMA DE FORMACIÓN	CURSOS	EDICIONES	SOLICITUDES	PLAZAS	ACREDITACIONES					TOTAL
					A1	A2	C1	C2	AG.P.E	
Programa de Formación General	3	4	649	101	13	13	24	42	-	92
Programa de Calidad de las Unidades	6	6	174	139	19	15	14	78	-	126
Programa de Homologaciones	6	6	56	30	12	7	-	-	-	19
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>879</b>	<b>270</b>	<b>44</b>	<b>35</b>	<b>38</b>	<b>120</b>	<b>-</b>	<b>237</b>

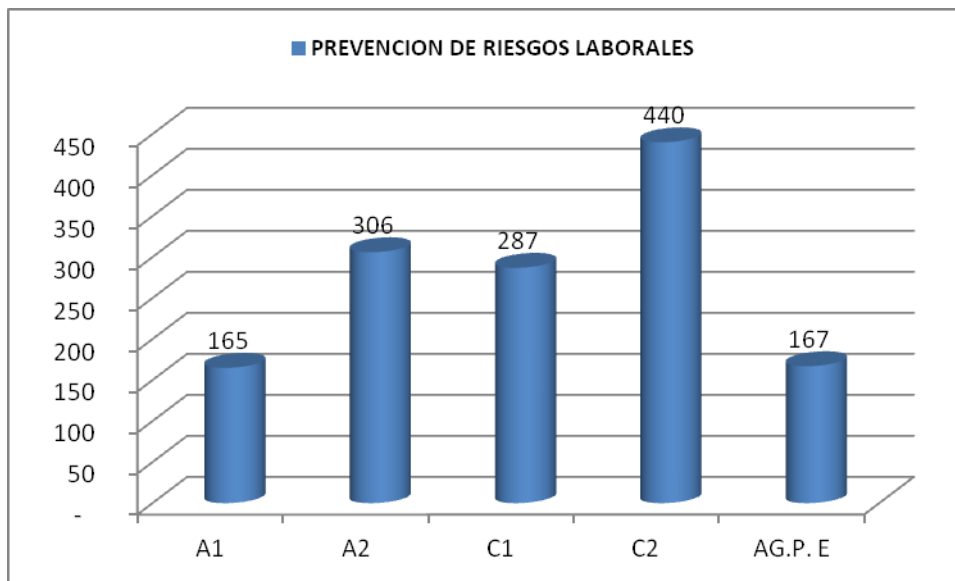


El área Económica y Presupuestaria, un 3,99% del total de la oferta, se incluye en los Programas de Formación General (PFG 101 plazas), Calidad de las Unidades (PCU, 139 plazas) y Homologaciones (HOM, 30 plazas).

Los niveles de realización han sido del 91%, 90,65% y 63% ,respectivamente, y el grupo C1 ha sido el de mayor participación (50%).

## IV.2.g. Área de Prevención de Riesgos Laborales

PROGRAMA DE FORMACIÓN	CURSOS	EDICIONES	SOLICITUDES	PLAZAS	ACREDITACIONES					TOTAL
					A1	A2	C1	C2	AG.P.E	
Programa de Calidad de las Unidades	7	15	560	299	24	68	34	123	9	258
Programa de Formación Mínima Necesaria en PRL	16	35	1.110	1.171	126	205	220	232	125	908
Programa Interadministrativo	2	8	376	220	15	33	33	85	33	199
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>58</b>	<b>2.046</b>	<b>1.690</b>	<b>165</b>	<b>306</b>	<b>287</b>	<b>440</b>	<b>167</b>	<b>1.365</b>



El Área de Formación en Prevención de Riesgos Laborales es la de mayor peso en toda la oferta global, con un 24,99% del total de la oferta (1.690 plazas).

Esta área está incluida en tres Programas:

- Programa de Formación Mínima Necesaria en Riesgos Laborales (PFO), es un Programa de implantación en 2012 con una oferta de 1171 plazas, consta de tres niveles de formativos:

1º.-Formación general básica en prevención de Riesgos Laborales para todos los puestos de la Administración Regional

2º.- Formación específica para determinados colectivos, cuyos puestos han sido evaluados con riesgos muy concretos en el desarrollo de sus funciones.

3º.- Formación práctica para colectivos con riesgos graves en las actividades propias del puesto de trabajo.

Esta formación tiene como objetivo: *Ofertar acciones formativas dirigidas a dar cumplimiento a lo legal y obligatoriamente establecido en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y centradas en los riesgos específicos del puesto de trabajo según las evaluaciones de riesgos realizadas por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la CARM.*

El grado de realización ha sido del 77,54%.

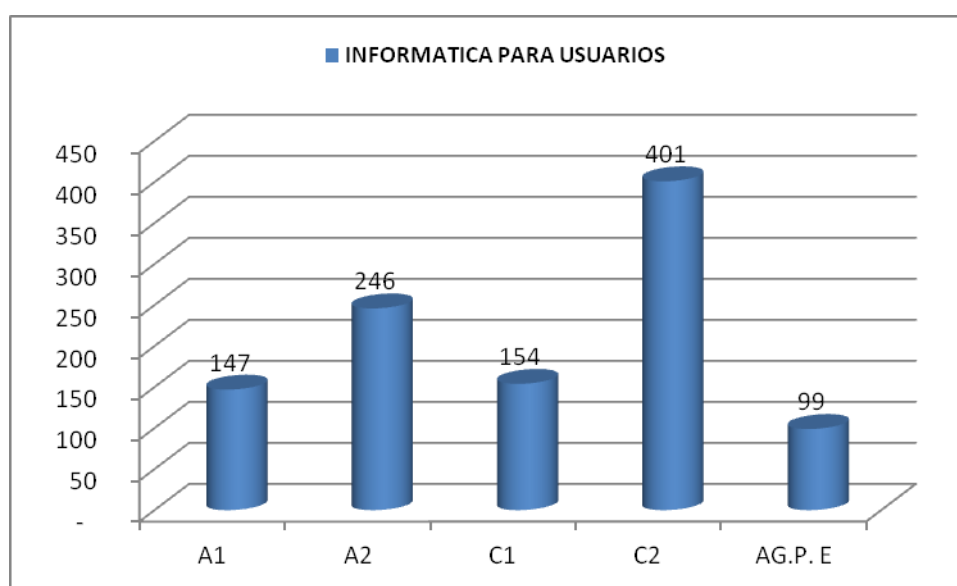
- Programa de Calidad de las Unidades (PCU): esencialmente incluye acciones formativas propuestas por las consejerías para implantar un proyecto de mejora con carácter inmediato. Se han ofertado 299 plazas.  
El grado de realización ha sido del 86,28%
- Programa Interadministrativo (INT): Oferta formativa para el personal de todas las Administraciones Públicas de la Región de Murcia. Las plazas ofertadas en este programa son 220.  
El grado de realización ha sido del 90,45%.

El grado de realización total del área es del 80,76% (de las 1.690 plazas, se han acreditado 1.365), promediadas entre los tres programas.

Teniendo en cuenta el objetivo de esta formación, consideramos que la efectividad de este programa tiene un nivel de realización inferior al alcanzado en todo el Área 80,76% y al alcanzado en el total de esta oferta 2012, que ha sido del 93,59%.

#### IV.2.h. Área de Informática para Usuarios

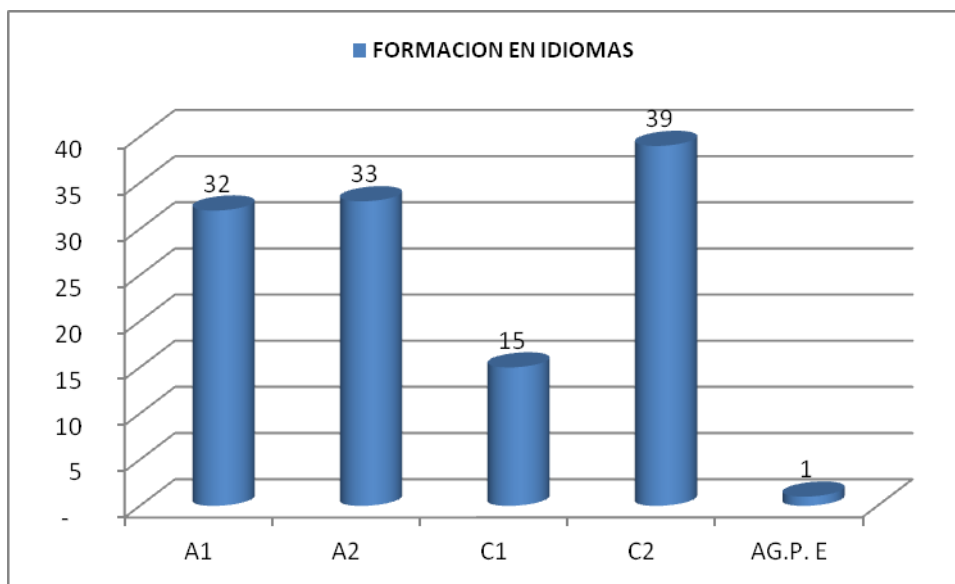
PROGRAMA DE FORMACIÓN	CURSOS	EDICIONES	SOLICITUDES	PLAZAS	ACREDITACIONES					TOTAL
					A1	A2	C1	C2	AG.P.E	
Programa de Formación General	17	45	5.228	1.260	141	244	146	388	98	1.017
Programa de Calidad de las Unidades	2	2	36	40	6	2	8	13	1	30
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>47</b>	<b>5.264</b>	<b>1.300</b>	<b>147</b>	<b>246</b>	<b>154</b>	<b>401</b>	<b>99</b>	<b>1.047</b>



El área de Informática para Usuarios supone un 19,22% de plazas del total de la oferta (1.300). Es un área que se ha impartido en las modalidades de formación presencial (580 plazas) y teleformación (720 plazas). La realización total ha sido del 83%. En el Programa de Formación General el 80,71%, y 75% en el de Calidad de las Unidades.

## IV.2.i. Área de Idiomas

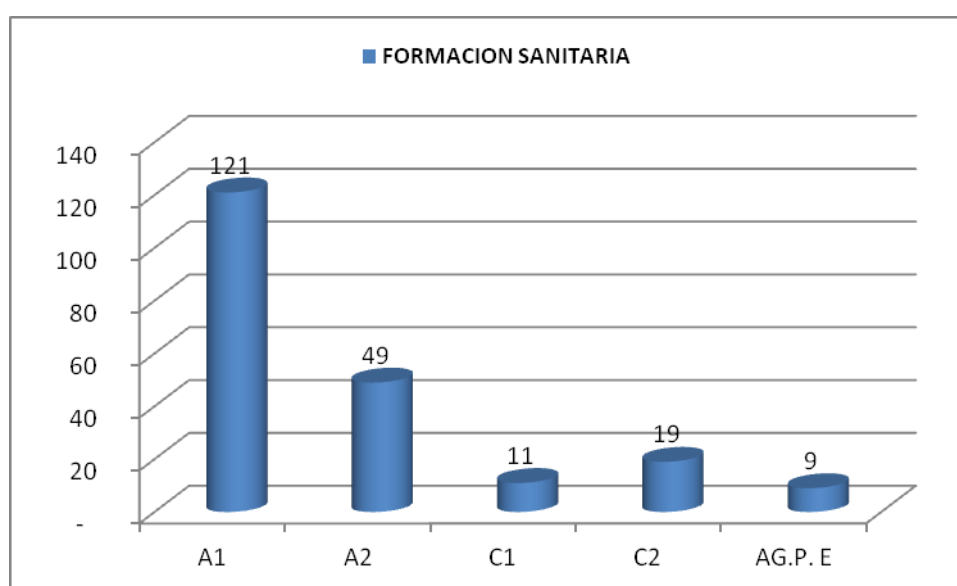
PROGRAMA DE FORMACIÓN	CURSOS	EDICIONES	SOLICITUDES	PLAZAS	ACREDITACIONES					TOTAL
					A1	A2	C1	C2	AG.P.E	
Programa de Formación General	3	4	667	178	25	31	15	39	1	111
Programa de Calidad de las Unidades	1	1	10	12	7	2	-	-	-	9
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>677</b>	<b>190</b>	<b>32</b>	<b>33</b>	<b>15</b>	<b>39</b>	<b>1</b>	<b>120</b>



La formación en Idiomas supone el 2,81% de la oferta total. Se ha impartido en el Programa de Formación General y en el Programa de Calidad de las Unidades, con unos niveles de realización del 62,35% y del 75%.

## IV.2.j. Área de Sanidad y Consumo

PROGRAMA DE FORMACIÓN	CURSOS	EDICIONES	SOLICITUDES	PLAZAS	ACREDITACIONES					TOTAL
					A1	A2	C1	C2	AG.P.E	
Programa de Calidad de las Unidades	1	2	55	60	53	2	-	-	-	55
Programa Interadministrativo	7	8	315	202	68	47	11	19	9	154
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>370</b>	<b>262</b>	<b>121</b>	<b>49</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>209</b>

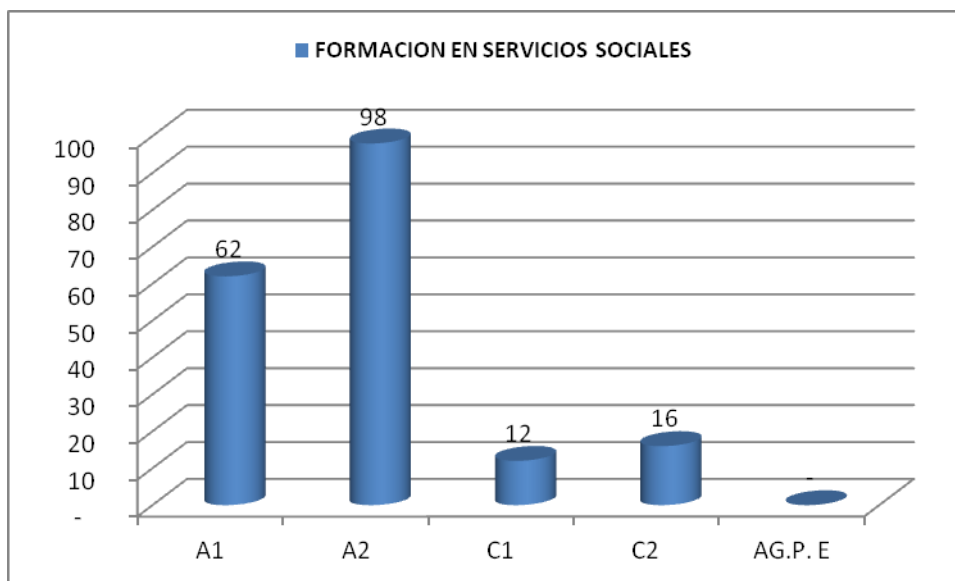


El peso de la formación en Sanidad es del 3,87% de toda la formación del año 2012, y el nivel de realización del área ha sido del 79,77%. Se incluye en el Programa de Calidad de las Unidades y en el Programa Interadministrativo. En éste ha conseguido un nivel de realización del 76,23%, mientras que en el primero la realización es del 100%.

## IV.2.k. Área de Servicios Sociales

PROGRAMA DE FORMACIÓN	CURSOS	EDICIONES	SOLICITUDES	PLAZAS	ACREDITACIONES					TOTAL
					A1	A2	C1	C2	AG.P.E	
Programa de Calidad de las Unidades	7	8	190	177	55	75	12	16	-	158
Programa Interadministrativo	1	1	33	30	7	23	-	-	-	30
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>223</b>	<b>207</b>	<b>62</b>	<b>98</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>188</b>

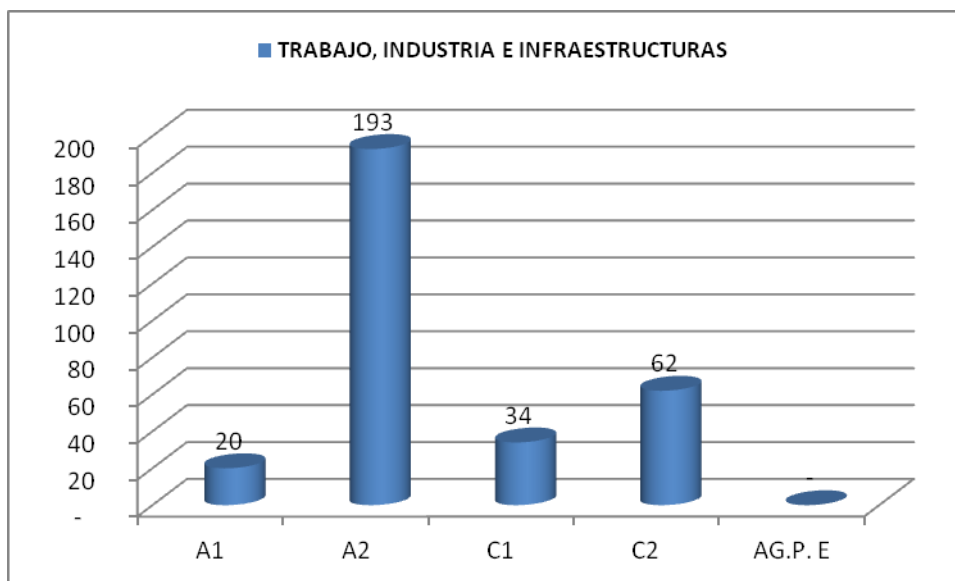




La formación en Servicios Sociales es del 3,06% de la oferta total, su nivel de realización ha sido del 90,82%, consiguiéndose el 100% en el Programa Interadministrativo y el 89,26% en el programa de Calidad de las Unidades.

#### IV.2.I. Área de Trabajo, Industria e Infraestructuras

PROGRAMA DE FORMACIÓN	CURSOS	EDICIONES	SOLICITUDES	PLAZAS	ACREDITACIONES					TOTAL
					A1	A2	C1	C2	AG.P.E	
Programa de Calidad de las Unidades	9	10	235	233	20	75	34	62	-	191
Programa de Homologaciones	2	3	119	119	-	118	-	-	-	118
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>354</b>	<b>352</b>	<b>20</b>	<b>193</b>	<b>34</b>	<b>62</b>	<b>-</b>	<b>309</b>

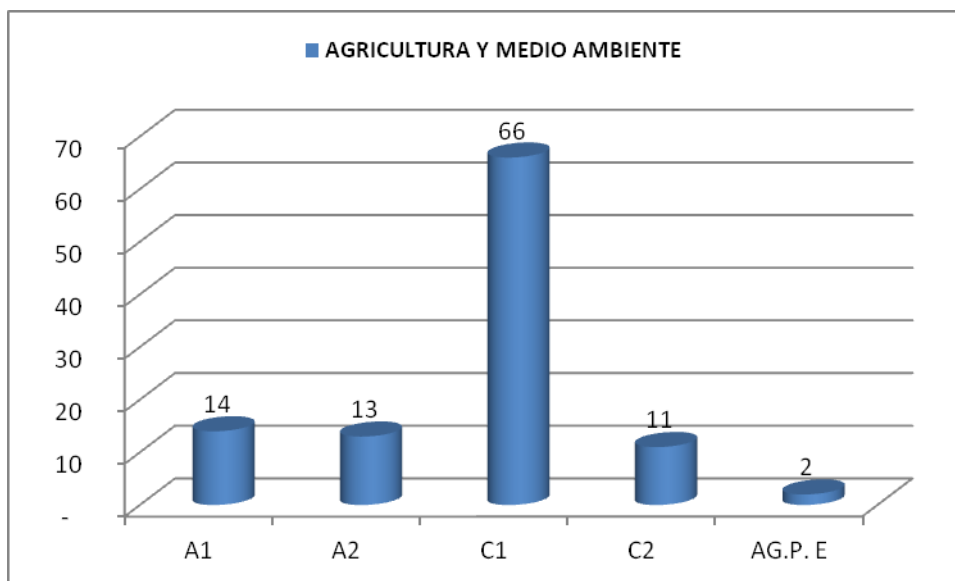


Esta área, el 5,20% del total de la oferta, se ha impartido en el Programa de Calidad de las Unidades y en el Programa de Homologaciones.

El índice de realización del área es del 87,78%, destacando el Programa Interadministrativo con un 99,15% y, en segundo lugar, el Programa de Calidad de las Unidades, con un 81,97%

#### IV.2.m. Área de Agricultura y Medio Ambiente

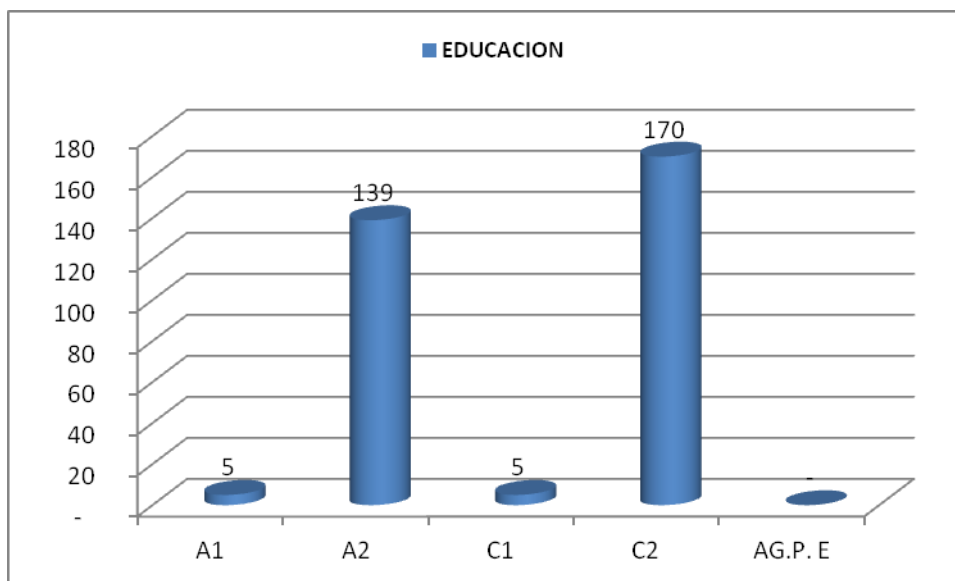
PROGRAMA DE FORMACIÓN	CURSOS	EDICIONES	SOLICITUDES	PLAZAS	ACREDITACIONES					TOTAL
					A1	A2	C1	C2	AG.P.E	
Programa de Formación General	3	3	203	62	14	13	21	8	2	58
Programa de Calidad de las Unidades	1	2	54	50	-	-	45	3	-	48
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>257</b>	<b>112</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>66</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>106</b>



El área de Agricultura ha participado con un 1,66% en toda la oferta. Más del 50% ha ido destinada al Grupo C1, y su nivel de realización es del 94,64%, con notable equilibrio entre los dos programas en los que se ha propuesto.

## IV.2.n. Área de Educación

PROGRAMA DE FORMACIÓN	CURSOS	EDICIONES	SOLICITUDES	PLAZAS	ACREDITACIONES					TOTAL
					A1	A2	C1	C2	AG.P.E	
Programa de Formación General	2	3	337	178	-	-	4	159	-	163
Programa de Calidad de las Unidades	1	1	25	25	5	8	1	11	-	25
Programa de Homologaciones	1	6	142	142	-	131	-	-	-	131
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>504</b>	<b>345</b>	<b>5</b>	<b>139</b>	<b>5</b>	<b>170</b>	<b>-</b>	<b>319</b>

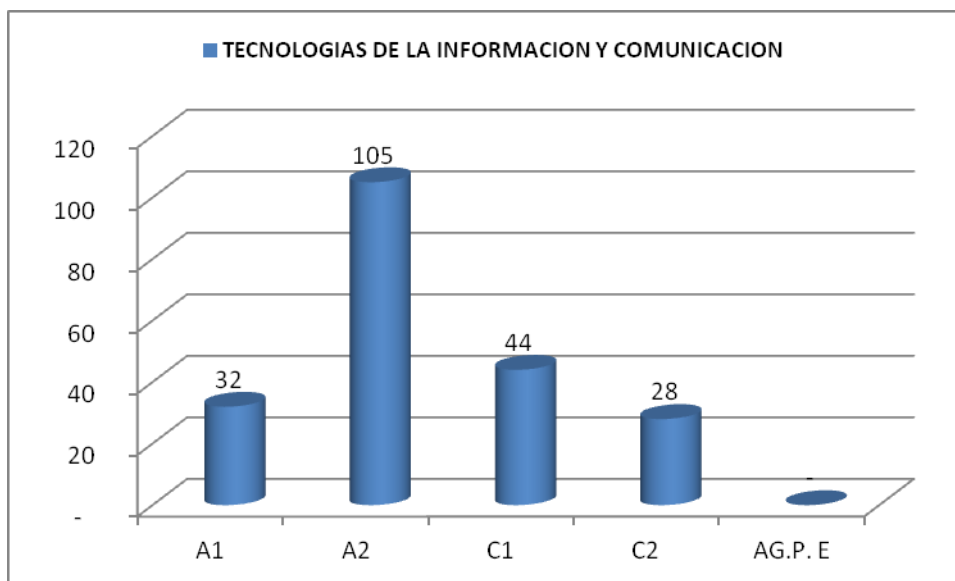


El área de Educación es la séptima de las 15 áreas en cuanto a volumen dentro de la oferta formativa, con un 5,10%, habiendo participado mayoritariamente personal de los grupos A1 y C2. El nivel de realización es del 92,46%.

No obstante se siguen produciendo diferencias significativas entre los programas propios de la Escuela: Programa de Formación General 96,66% y Programa de Calidad de las Unidades 84%.

#### IV.2.o. Área de Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs)

PROGRAMA DE FORMACIÓN	CURSOS	EDICIONES	SOLICITUDES	PLAZAS	ACREDITACIONES					TOTAL
					A1	A2	C1	C2	AG.P.E	
Programa de Formación General	3	3	151	60	5	38	14	1	-	58
Programa de Calidad de las Unidades	7	7	132	144	20	51	27	23	-	121
Programa de Homologaciones	3	3	30	33	7	16	3	4	-	30
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>313</b>	<b>237</b>	<b>32</b>	<b>105</b>	<b>44</b>	<b>28</b>	<b>-</b>	<b>209</b>



El área de las TICs ha supuesto el 3,50% de toda la oferta formativa. Su nivel de realización ha sido del 88,18%, manteniendo el buen comportamiento del Programa de Formación General (96,66%) de realización frente al Programa de Calidad de las Unidades (84,02%). En relación al Programa de Homologaciones los datos arrojan un 100% de participación de los empleados públicos (30 solicitantes, 30 participantes).

## V. Análisis de los distintos programas

### V.1. Relación de plazas y seleccionados

El Plan de Formación 2012 ha incluido cinco Programas como refleja la tabla general y cada uno de los distintos gráficos.

En esta primera tabla podemos observar el número de plazas de cada programa, su representación porcentual en toda la oferta, así como el número de personas que fueron seleccionadas y el porcentaje que esto representa en cuanto a las plazas ofertadas.

El mayor porcentaje de la oferta es el del Programa de Formación General, seguido del Programa de Calidad de las Unidades y del Programa de Formación Mínima Necesaria en PRL. Estos tres programas, que suponen el 81,07% de la oferta, van dirigidos exclusivamente al personal de la Administración Pública Regional.

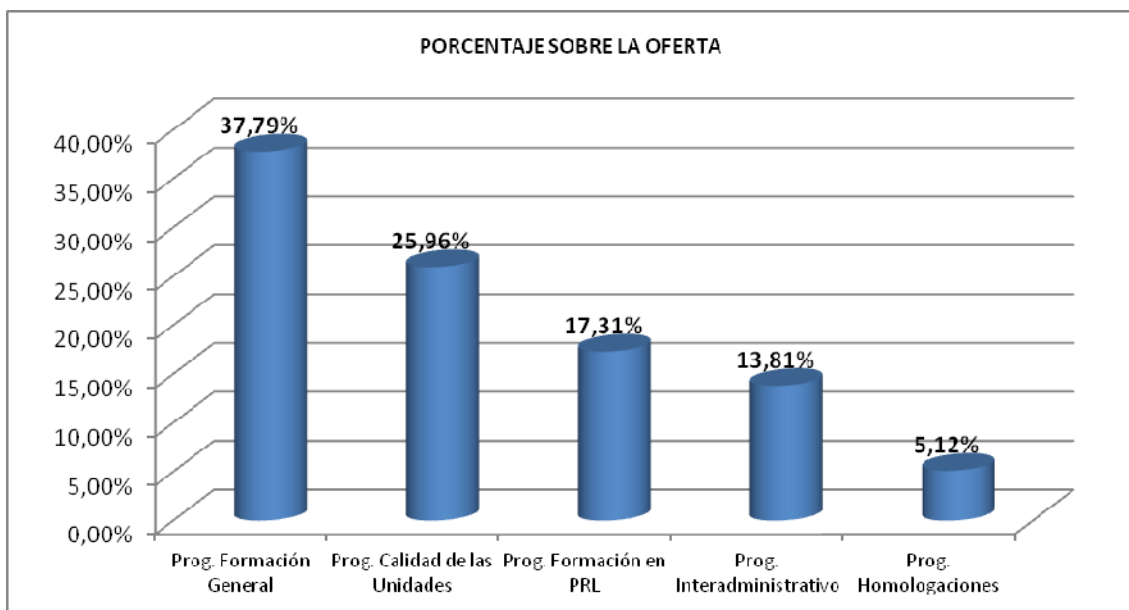
El Programa Interadministrativo, con un porcentaje del 13, 81% de la oferta, se dirige al personal de todas las administraciones públicas de la Región de Murcia, y el Programa de Homologaciones (5,12%) se dirige preferentemente al personal que no es propio de las administraciones, ya que es un programa que realizan otras entidades públicas o privadas que homologa la Escuela de Administración Pública y tiene, como mínimo, una participación del 10% de personal de la Administración Pública Regional.

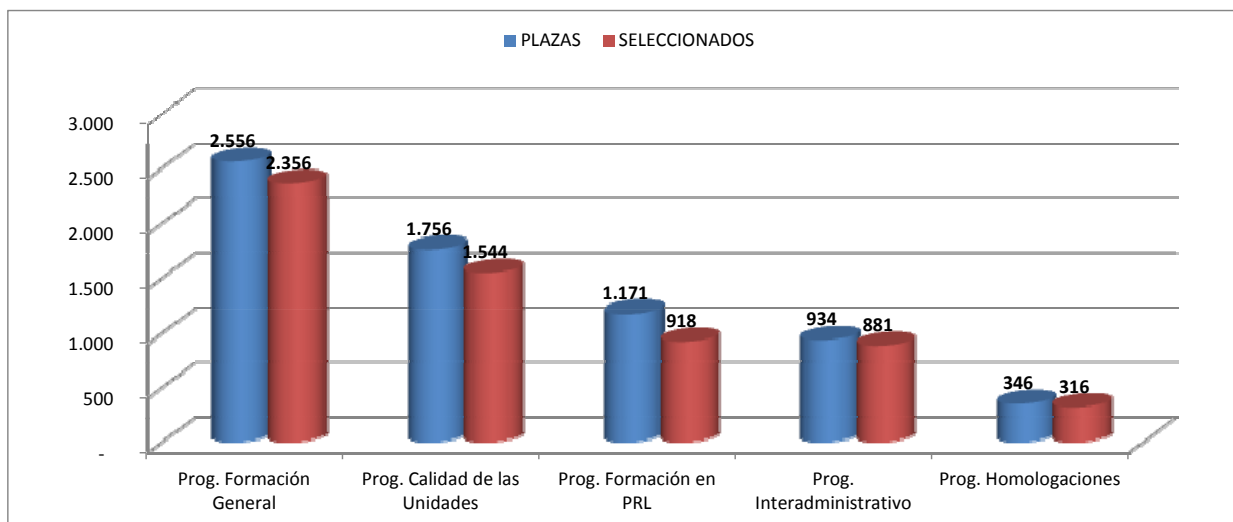
Tanto el Programa de Formación General como el Programa Interadministrativo son programas de participación, mediante solicitudes Web, del personal que quiere recibir formación.

El Programa de Formación en Prevención de Riesgos Laborales y el Programa de Calidad de las Unidades son programas en los que el alumnado es propuesto por las distintas unidades administrativas.

PROGRAMA	PLAZAS	PORCENTAJE DE PLAZAS	SELECCIONADOS	PORCENTAJE DE SELECCIONADOS	ACREDITACIONES	PORCENTAJE DE ACREDITACIONES
Prog. Formación General	2.556	37,79%	2.356	92,18%	2.172	92,19 %
Prog. Calidad de las Unidades	1.756	25,96%	1.544	87,93%	1.444	93,52 %
Prog. Formación Mínima Necesaria en PRL	1.171	17,31%	918	78,39%	908	98,71 %
Prog. Interadministrativo	934	13,81%	881	94,33%	802	91,03 %
Prog. Homologaciones	346	5,12%	316	91,33%	316	100 %
<b>TOTAL</b>	<b>6.763</b>	<b>100,00%</b>	<b>6.015</b>		<b>5.642</b>	<b>93,59 %</b>

El porcentaje de acreditaciones ha supuesto el 93,59% del alumnado seleccionado y el 81% del total de plazas convocadas.





Se observa en la tabla de entrada que hay una diferencia de 748 plazas entre la oferta y el personal seleccionado para las mismas, lo que supone una pérdida de plazas del 11,06%.

En el gráfico observamos las diferencias de personal seleccionado con respecto a las plazas ofertadas. Estas diferencias no se deben a la demanda, que, como se aprecia en el apartado anterior, supone un 216% de la oferta, sino más bien a cuestiones de logística y tiempos reducidos para la gestión.

## V.2. Oferta, Acreditaciones y Renuncias.

La tabla relaciona todos los datos de los distintos Programas y su evolución desde la oferta a las acreditaciones en cada uno de ellos. Prácticamente recoge el análisis cuantitativo de la Oferta de 2012.

PROGRAMA DE FORMACIÓN	CURSOS	EDICIONES	SOLICITUDES	PLAZAS	SELECCIONADOS	RENUNCIAS	ACREDITACIONES
Programa de Formación General	41	77	9.460	2.556	2.356	805	2.172
Programa de Calidad de las Unidades	58	72	2.041	1.756	1.544	240	1.444
Programa de Formación Mínima Necesaria en PRL	16	35	1.110	1.171	918	136	908
Programa Interadministrativo	17	28	1.651	934	881	159	802
Programa de Homologaciones	14	20	365	346	316	22	316
<b>TOTAL</b>	<b>146</b>	<b>232</b>	<b>14.627</b>	<b>6.763</b>	<b>6.015</b>	<b>1.362</b>	<b>5.642</b>



## V.2.a. Oferta de plazas por grupos de pertenencia

PROGRAMAS	TOTAL PLAZAS	A1	A2	C1	C2	AG.P E
Prog. Formación General	2556	2127	2127	2234	2178	1869
Prog. Calidad de las Unidades	1756	1589	1599	1248	1064	343
Prog. Formación en PRL	1171	1171	1171	1171	1171	1171
Prog. Interadministrativo	934	934	879	616	436	471
Prog. Homologaciones	346	310	346	201	181	70
<b>TOTAL</b>	<b>6763</b>	<b>6131</b>	<b>6122</b>	<b>5470</b>	<b>5030</b>	<b>3924</b>
<b>%</b>	<b>100</b>	<b>91%</b>	<b>91%</b>	<b>81%</b>	<b>74%</b>	<b>58%</b>

Esta tabla recoge los datos de la oferta total de plazas y la oferta absoluta por grupos, así como la relación porcentual de plazas para cada uno de ellos. En la siguiente tabla y gráficos se puede comprobar que no existe una correlación entre el porcentaje de oferta y el porcentaje de acreditaciones por grupos, como veremos en el apartado siguiente.

Las Agrupaciones Profesionales, Grupo E, siguen siendo las de menor participación en la oferta formativa de la Escuela de Administración Pública, aun teniendo un 58% del total de la oferta.

## V.2.b. Acreditaciones por grupos de pertenencia

ACREDITACIONES					
PROGRAMA DE FORMACIÓN	A1	A2	C1	C2	AG. P E
Programa de Formación General	316	487	294	883	192
Programa de Calidad de las Unidades	371	416	221	419	17
Programa de Formación Mínima Necesaria en PRL	126	205	220	232	125
Programa Interadministrativo	218	221	98	207	58
Programa de Homologaciones	26	275	7	8	-
<b>TOTAL</b>	<b>1.057</b>	<b>1.604</b>	<b>840</b>	<b>1.749</b>	<b>392</b>

Las tablas y gráficos nos muestran los datos del número total de acreditaciones y su distribución por grupos.

En su distribución por grupos, el grupo C2, con un 31% de acreditaciones, es el grupo más numeroso, al que sigue el grupo A2 con el 28%, mientras que el grupo A1 ha acreditado el 19%, el grupo C1 el 15% y el grupo E. Agrupaciones. Profesionales, el 7%.

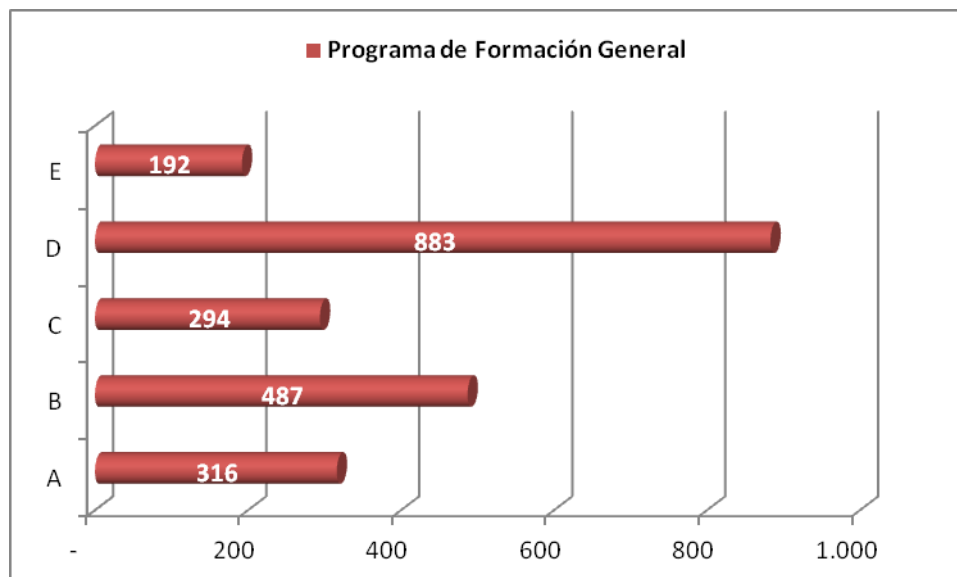
Los gráficos representan el número de personas de cada grupo que ha obtenido las acreditaciones.

Tanto el Programa de Formación General como el Programa Interadministrativo son programas de participación, mediante solicitudes Web, del personal que quiere recibir formación.

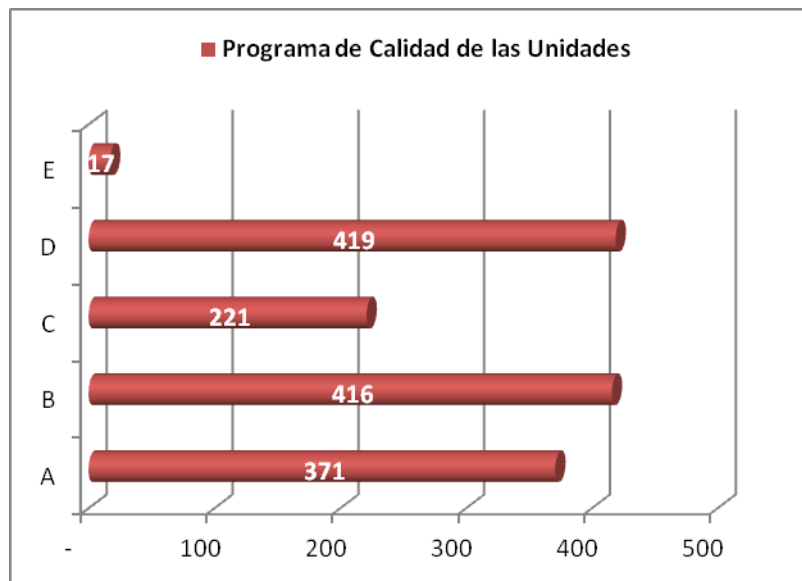
El Programa de Formación en Prevención de Riesgos Laborales y el Programa de Calidad de las Unidades son programas en los que el alumnado es propuesto por las distintas unidades administrativas.

El Programa de Homologaciones recoge aquellas acciones formativas propuestas por entidades públicas o privadas en las que se forman también los empleados públicos y, por ende, están homologadas por la Escuela de Administración Pública.

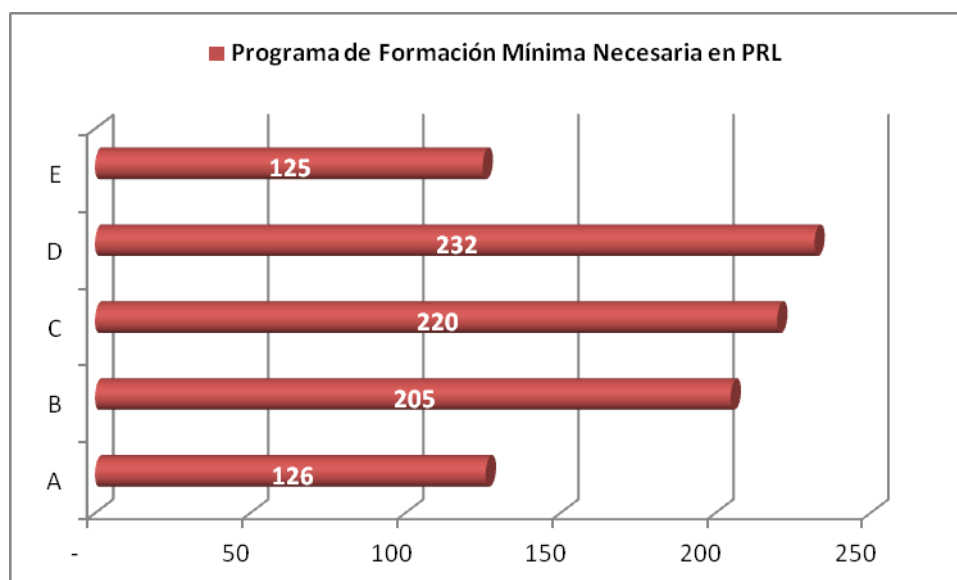
El mayor porcentaje de acreditaciones se da en aquellos programas que el personal solicita participar voluntariamente: Programa de Formación General y Programa Interadministrativo.



En el Programa de Formación General, el Grupo C2 es el de mayor número de acreditaciones, seguidos del grupo C1, A2 y A1 y Grupo Profesional, Grupo E.



En el Programa de Calidad de las Unidades las acreditaciones están muy equilibradas, participando todos los grupos que generalmente intervienen en la puesta en marcha de proyectos, principal objetivo de este tipo de formación.

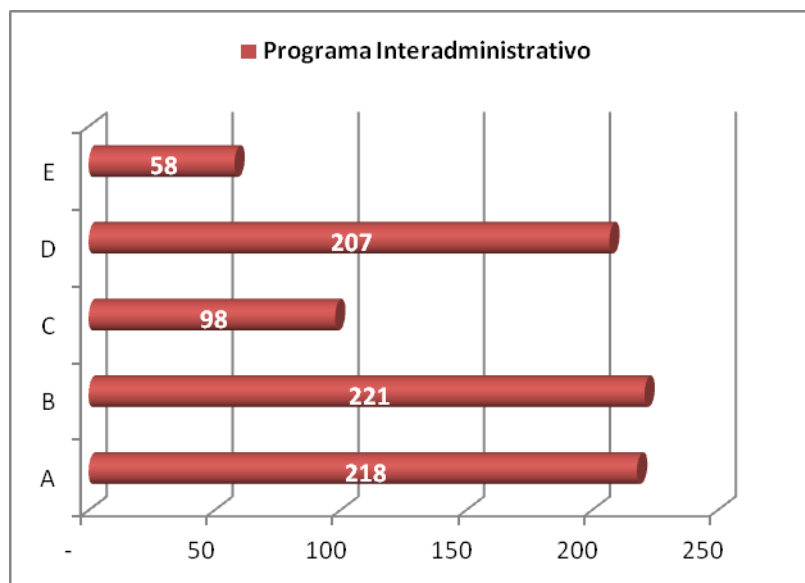


Estos resultados son consecuencia de la línea de formación implantada en 2012 por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, cuya característica principal fue la de proponer acciones formativas que integrasen en cada una de ellas a colectivos profesionales con similares riesgos laborales.

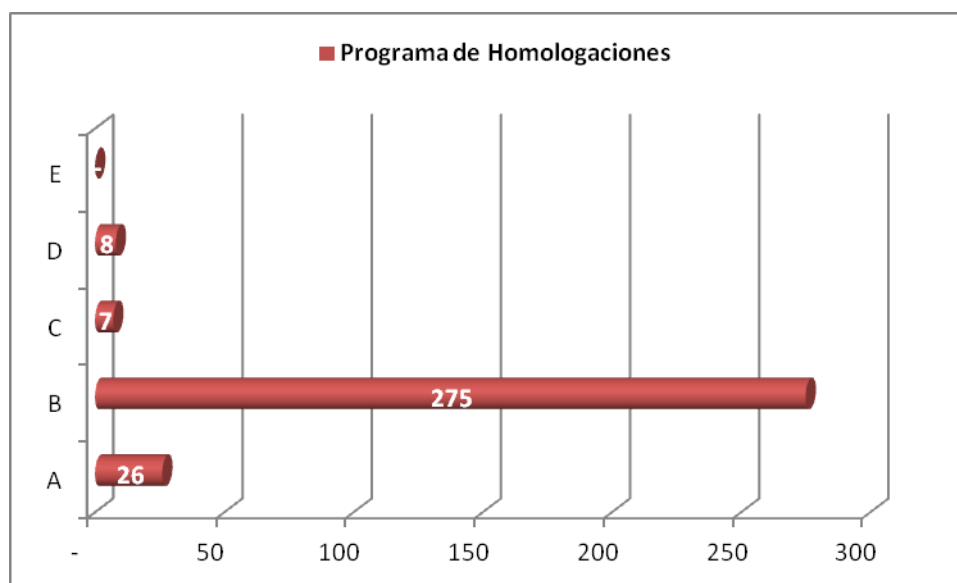
Se planifica esta formación **partiendo de la evaluación de riesgos laborales realizada en los distintos colectivos y empezando por aquellos que tienen los riesgos más importantes.**

Para 2012 se propuso la inclusión de 9 cursos que mayoritariamente iban dirigidos a colectivos que han sido evaluados y que menos formación en PRL han recibido, para continuar completando la totalidad de la oferta en años sucesivos. En función de estos criterios, cada órgano directivo/unidad administrativa con colectivos destinatarios de esta formación realizó su propuesta de alumnado. Consecuentemente con todo ello, la formación de 2012, en este programa, ha ido dirigida principalmente a:

- PERSONAL DE LOS CENTROS COMARCALES MEDIOAMBIENTALES. Jefes de zona y de Comarca, Agentes Medioambientales, Celadores de caza y pesca y Agentes forestales. **Grupo mayoritario: C1.**
- PERSONAL CON ATENCIÓN A MENORES TUTELADOS Y FAMILIAS EN RIESGO SOCIAL. Personal que realiza funciones de atención directa a menores tutelados y familias en riesgo social, adscritos a la Consejería competente en Política Social. **Grupo mayoritario: A2.**
- PERSONAL TÉCNICO DE CENTROS DEPENDIENTES DE LA CONSEJERÍA COMPETENTE EN AGRICULTURA. Personal de Centros Integrados de Formación y Experiencias Agrarias (CIFEA)/ Instituto Murciano de Investigación y Desarrollo Agrario y Alimentario (IMIDA)/ Granja Experimental y Hacienda Nueva que ocupa puestos de técnicos (Direcciones Técnicas, Técnicos Responsables, Profesores, Profesores de secundaria, Técnicos de Formación, de Gestión, de Experimentación, de Transferencia tecnológica y de Capacitación). **Grupo mayoritario: A2**
- PERSONAL DE LABORATORIO. Personal que realice tareas en laboratorio. **Grupo mayoritario: A1**
- PERSONAL AGRÍCOLA. Personal de Centros Integrados de Formación y Experiencias Agrarias (CIFEA)/Instituto Murciano de Investigación y Desarrollo Agrario y Alimentario (IMIDA)/Granja Experimental/Hacienda Nueva y otros centros de la Consejería de Agricultura y Agua, que ocupa puestos de Auxiliares Agrarios, Auxiliares Agrícolas, Peones Agrícolas y Pastores. **Grupo mayoritario: C2.**



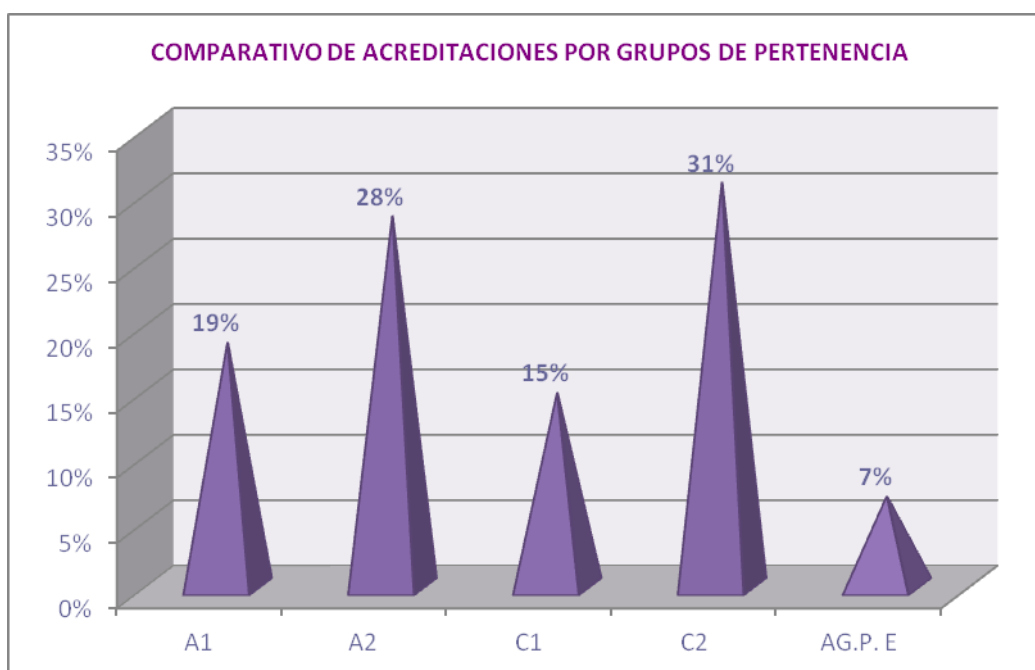
El Programa Interadministrativo es una oferta destinada al personal de todas las administraciones públicas en la Región de Murcia.



En el Programa de Homologaciones destacan las acreditaciones al Grupo A2. Se trata de una formación homologada por la Escuela de Administración Pública para los técnicos del Servicio de Empleo y Formación y los técnicos municipales que participan en los programas de Orientación y Búsqueda de Empleo.

### V.2.c. Porcentaje de acreditaciones por grupos de pertenencia

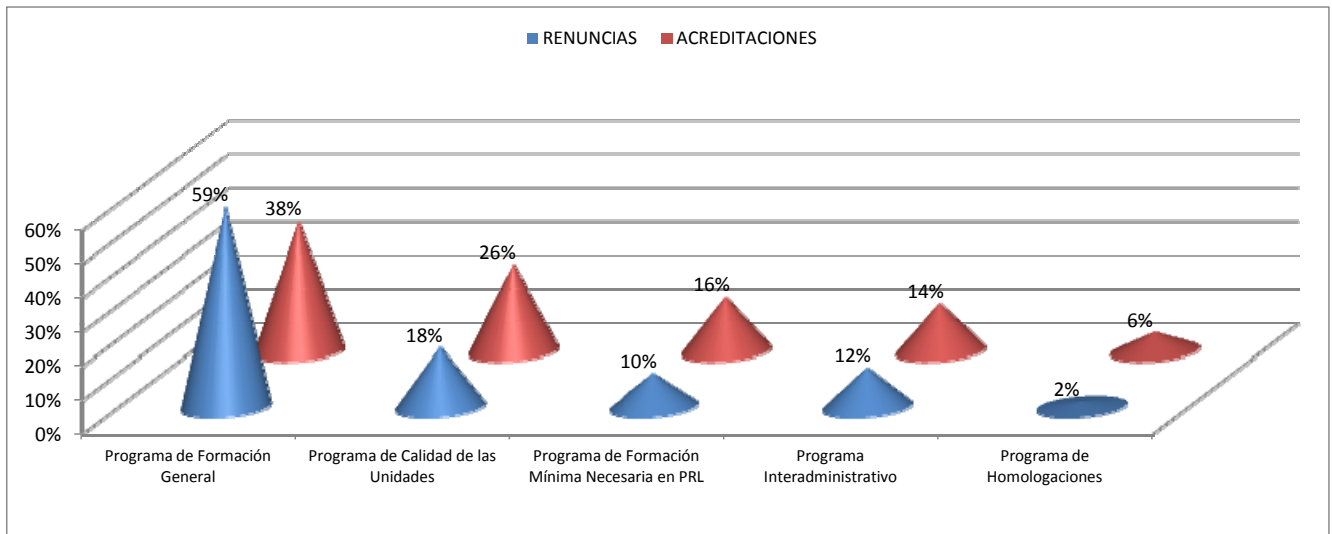
ACREDITACIONES					TOTAL
A1	A2	C1	C2	AG.P. E	
1.057	1.604	840	1.749	392	5.642
19%	28%	15%	31%	7%	100%



En esta última tabla y el gráfico se comprueba que los grupos A2 y C2 son los que mayor cota de formación tienen entre todos los efectivos.

### V.2.d. Porcentaje de renunciaciones y acreditaciones por convocatorias

CONVOCATORIAS	RENUNCIAS	% DEL TOTAL	ACREDITACIONES	% DEL TOTAL
Programa de Formación General	805	59%	2.172	38%
Programa de Calidad de las Unidades	240	18%	1.444	26%
Programa de Formación Mínima Necesaria en PRL	136	10%	908	16%
Programa Interadministrativo	159	12%	802	14%
Programa de Homologaciones	22	2%	316	6%
<b>TOTAL</b>	<b>1.362</b>	<b>100%</b>	<b>5.642</b>	<b>100%</b>



El número de renuncias a los cursos ha sido de 1.362, el 22,64% del alumnado seleccionado teniendo en cuenta que buen número de plazas vacantes han sido cubiertas con sucesivos llamamientos.

## V.2.e. Acreditaciones por consejerías y organismos autónomos

CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS AUTÓNOMOS	Efectivos de la Administración Regional a 1 de enero de 2012	Total de certificaciones a cursos, jornadas, seminarios y otras actividades formativas	Número de certificaciones en proporción a los efectivos
Consejería de Presidencia	707	545	77%
Consejería de Economía y Hacienda	758	477	63%
Consejería de Agricultura y Agua	719	487	68%
Consejería de Obras Públicas, y Ordenación del Territorio	490	348	71%
Consejería de Cultura y Turismo	346	187	54%
Consejería de Sanidad y Política Social	802	643	80%
Consejería de Universidades, Empresa e Innovación	276	141	51%
Consejería de Educación, Formación y Empleo	2.491	708	28%
Organismo Autónomo Agencia Regional de Recaudación	159	139	87%
Organismo Autónomo Servicio Regional de Empleo y Formación	499	599	120%
Organismo Autónomo Instituto Murciano de Acción Social	1.946	566	29%
Organismo Autónomo Instituto de Seguridad y Salud Laboral	71	41	58%
Organismo Autónomo Instituto de la Vivienda y Suelo de la CARM	34	30	88%
Organismo Autónomo Imprenta Regional	49	23	47%
Organismo Autónomo Instituto Murciano de Investigación y Desarrollo Agrario y Alimentario	183	243	133%
Consejo Jurídico de la Región de Murcia	14	9	64%
Personal de otras Administraciones	0	444	0%
<b>TOTALES</b>	<b>9.544</b>	<b>5.642</b>	<b>59%</b>
Organismo Autónomo Servicio Murciano de Salud	46	12	

\*Estos datos se refieren a personal estatutario del Servicio Murciano de Salud que ha participado en el Plan de Formación sólo en el área de Sanidad y Consumo:

En relación a los efectivos de cada una de las consejerías y organismos de la Administración regional, y su participación en todas las acciones formativas ofertadas por la Escuela de Administración Pública, podemos observar que la participación total es del 59% por ciento, y que los organismos que han superado este nivel de participación han sido:



- Instituto Murciano de Investigación y Desarrollo Agrario y Alimentario (IMIDA) 133%
- Servicio Regional de Empleo y Formación 120%.
- Instituto de la Vivienda y Suelo de la CARM 88%.
- Agencia Regional de Recaudación 87%.
- Consejería de Sanidad y Política Social 80%.

En la situación contraria, participación por debajo de la media general, se encuentran, de menor a mayor índice de participación:

- Instituto Murciano de Acción Social 29%.
- Consejería de Educación, Empleo y Formación 28%.

La Consejería de Educación y el Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) son los organismos con mayor número de efectivos respecto al total de efectivos de la CARM. Entre ambos organismos suman 4.437 empleados públicos, un 46,48%, no obstante su participación es bastante escasa con un 28% y 29% respectivamente.

El bajo índice de participación de esta oferta 2012, un 59%, podría deberse a las dificultades de realizar cursos coincidiendo con el horario laboral y a las situaciones derivadas de la compensación horaria fuera del horario laboral.

### V.3. Evaluación global del profesorado y la coordinación

ÁREA	VALORACIÓN DEL PROFESORADO	VALORACIÓN DE LA COORDINACIÓN
Capacidades directivas	8,18	7,95
Habilidades, comunicación y atención al ciudadano	8,88	8,67
Gestión de la Calidad de los servicios	7,27	7,05
Jurídica y administrativa	8,43	7,80
Económica y presupuestaria	8,67	7,45
Prevención de riesgos laborales	8,51	7,81
Informática para usuarios	8,99	7,58
Idiomas	8,25	7,90
Sanidad y consumo	8,64	7,78
Servicios sociales	8,98	8,41
Trabajo, industria e infraestructuras	9,32	8,70
Agricultura y medio ambiente	8,45	7,75
Educación	8,89	8,68
Tecnologías de la información y comunicación	8,72	7,11
<b>MEDIA</b>	<b>8,58</b>	<b>7,90</b>

De los datos de las encuestas de satisfacción de toda la oferta proponemos la media de valoración del profesorado y de la coordinación, ya que ambos perfiles son directamente designados por la Escuela de Administración Pública.

Según los datos derivados de las encuestas se pueden estudiar los motivos de las distintas valoraciones y aplicar las medidas que contempla la Carta de Servicios respecto a las valoraciones mínimas a alcanzar por el personal directamente implicado en la gestión y calidad de los cursos.

La evaluación del profesorado alcanza niveles óptimos, por encima de 8 sobre 10, excepto el profesorado del área de Gestión de la Calidad de los Servicios Públicos.

No ocurre así con la valoración de la coordinación que no alcanza el citado nivel en la valoración global, excepto en las áreas de Habilidades, Comunicación y Atención al Ciudadano, Servicios Sociales, Trabajo, Industria e Infraestructuras y el área de Educación.

#### V.4. Evaluación global de cursos, materiales y metodología

ÁREA	VALORACIÓN	
	CURSO	MATERIALES Y METODOLOGÍA
Capacidades directivas	8,11	8,28
Habilidades, comunicación y atención al ciudadano	8,63	8,28
Gestión de la Calidad de los servicios	6,84	6,46
Jurídica y administrativa	7,92	7,29
Económica y presupuestaria	8,00	7,90
Prevención de riesgos laborales	8,12	7,94
Informática para usuarios	8,12	8,20
Idiomas	7,68	7,78
Sanidad y consumo	8,19	7,26
Servicios sociales	8,45	8,59
Trabajo, industria e infraestructuras	9,03	8,58
Agricultura y medio ambiente	7,88	7,18
Educación	8,29	8,21
Tecnologías de la información y comunicación	7,87	7,30
<b>MEDIA</b>	<b>8,08</b>	<b>7,80</b>

La evaluación global de los cursos de las áreas formativas incluyen todos los Programas de la convocatoria.

Destaca el área de Trabajo, Industria e Infraestructuras que alcanza una puntuación global de 9,03 en los cursos de esta área y un 8,58 en los materiales y la metodología.

Los cursos, la metodología, los materiales, el profesorado y la coordinación del área de Gestión de la Calidad de los Servicios obtienen una valoración muy por debajo de la mínima exigida en la Carta de Servicios. Sería necesaria una revisión de todos ellos antes de nuevas programaciones en próximas convocatorias.

Otras áreas que deben ser analizadas por su insuficiente valoración en, como mínimo, tres de los cuatro rangos que hemos determinado son: Área Jurídica y Administrativa, Área de Idiomas, Área de Agricultura y Medio Ambiente y Área de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

## V.5. Presupuesto 2012: Porcentajes por programas

PROGRAMAS	INVERSIÓN	PORCENTAJE DE INVERSIÓN	PARTICIPANTES	PORCENTAJE DE PARTICIPANTES
Programa de Formación Común	143.105,49	42,52%	2.172	38,54%
Programa de Formación Técnica				
Programa de Informática para Usuarios				
Programa de Riesgos Laborales				
Programa de Teleformación				
Programa de Calidad de los Servicios	96.520,94	28,68%	1.422	25,24%
Programa de Formación Obligatoria	24.569,82	7,30%	908	16,11%
Plan Interadministrativo	63.524,10	18,88%	802	14,23%
Programa de Jubilación	1.503,13	0,45%	22	0,39%
<b>TOTAL POR PROGRAMAS</b>	<b>329.223,74</b>	<b>98,83</b>	<b>5326</b>	<b>94,52 %</b>
Programa de Pruebas de Aptitud	7.315,26	2,17%	309	5,48%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>336.538,74</b>	<b>100,00%</b>	<b>5.635</b>	<b>100,00%</b>

La tabla del presupuesto muestra asimismo las cantidades y los porcentajes que han sido destinados a cada uno de los programas. Entre los datos que cabe resaltar es el Programa de Formación Obligatoria, que con un porcentaje del 7,30 % consigue una participación del 16,11 %.

## V.6. Costos interanuales 2011-2012

### DETALLE DE COSTES INTERANUALES: HORAS, PARTICIPANTES Y PLAZAS

PROGRAMAS	COSTE/PARTICIPANTE		COSTE/HORA		COSTE/PLAZA	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Programa de Formación Común	85,18 €	65,89 €	70,94 €	67,60 €	72,30 €	55,99 €
Programa de Formación Técnica						
Programa de Informática para Usuarios						
Programa de Riesgos Laborales						
Programa de Teleformación						
Programa de Calidad de los Servicios	96,11 €	67,88 €	78,18 €	58,64 €	80,89 €	54,97 €
Programa de Formación Obligatoria	*	27,06 €	0,00 €	62,52 €	*	20,98 €
Plan Interadministrativo	80,45 €	79,21 €	82,70 €	110,67 €	67,26 €	68,01 €
Programa de Acogida a Nuevos Funcionarios	*	*	*	*	*	*
Programa de Jubilación	56,00 €	68,32 €	140,00 €	150,31 €	*	*
<b>TOTAL POR PROGRAMAS</b>	<b>84,88 €</b>	<b>61,81 €</b>	<b>74,47 €</b>	<b>69,46 €</b>	<b>73,49 €</b>	<b>52,44 €</b>
Pruebas de Aptitud en Informática para Usuarios	24,84 €	23,67 €	10,77 €	18,76 €	*	*
<b>TOTAL GENERAL</b>						
	<b>83,67 €</b>	<b>59,72 €</b>	<b>71,94 €</b>	<b>65,60 €</b>	<b>73,49 €</b>	<b>52,44 €</b>

\***Programa de Formación Obligatoria.** En el año 2011 sólo se realizó un curso en este Programa y no supuso coste para la Escuela.

\***Programa de Acogida a Nuevos Funcionarios.** En el año 2011 no se realizó ninguna Jornada de Acogida. En el año 2012 se realizó una jornada para 125 nuevos funcionarios del Grupo C2 Auxiliares Administrativos que no supuso coste para la Escuela de Administración Pública.

\***Pruebas de Aptitud en Informática para Usuarios.** En las pruebas de aptitud no hay una oferta limitada de plazas, todos los solicitantes que cumplen los requisitos de la convocatoria y la prueba son admitidos al examen. El presupuesto se calcula en función de la preparación del examen, la asistencia del profesor a la realización de la prueba, y la corrección de cada uno de los ejercicios realizados. El precio/hora resulta al repartir el presupuesto total entre el número de horas que se acreditan una vez superado el examen.

\***Programa de Jubilación.** No hay una oferta limitada de plazas. Todo el personal que se jubila en un año tiene la posibilidad de ser incorporado a este programa. La diferencia del coste/hora en este programa se debe a que es impartido por especialistas de otras administraciones, dado el programa de dicho curso, asimismo este curso conlleva una serie de gastos añadidos al ser un programa de despedida de los empleados públicos.

Este escenario de minoración de los distintos conceptos ha sido posible gracias a las medidas de eficiencia que se han puesto en marcha por parte de la Escuela de Administración Pública.

Entre estas medidas se incluyen:

- Cursos sin coste en la coordinación. Coordinaciones a cargo del personal de la EAP.
- Cursos sin coste en materiales: Manuales y material de oficina.
- Cursos sin coste de profesorado. Cursos impartidos en horario laboral por parte de personal interno.

Todas estas medidas han supuesto una minoración de costes en el precio de las horas, las plazas y los participantes. Tomando como referencia la diferencia del coste directo por participante entre 2011 y 2012, que ha sido de 23,95€, para un total de 5.635 participantes ha generado una economía de 134.958,25 €, que ha permitido atenuar la reducción de la oferta formativa en 2012.

## VI. Autoformación.

El Programa de Autoformación se ha iniciado durante el año 2012. Con estas nuevas actuaciones:

1.- Convocatoria del programa de Autoformación, con 6 cursos ofertados para solicitar, sin límite de plazas.

ÁREA DE CONOCIMIENTO	CÓDIGO Y DENOMINACION DEL CURSO	SOLICITUDES	SELECCIONADOS	TOTAL DE HORAS
JURIDICA Y ADMINISTRATIVA	5126-AUTOFORMACIÓN: LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.	12	12	25
INFORMATICA PARA USUARIOS	4185-AUTOFORMACIÓN: NAVEGACIÓN Y BUSQUEDA EFICAZ EN INTERNET	35	35	30
	4186-AUTOFORMACIÓN: WEB 2.0	43	43	35
FORMACION EN IDIOMAS	4189-AUTOFORMACIÓN: LENGUA DE SIGNOS ESPAÑOLA	31	31	30
	4190-AUTOFORMACIÓN: FRANCÉS	158	158	75
AGRICULTURA Y MEDIO AMBIENTE	5128-AUTOFORMACIÓN: EL MEDIO NATURAL EN LA REGIÓN DE MURCIA	24	24	25

2.- Se creó en el Centro Virtual de Formación de la EAP un apartado de Autoformación con vínculos a cursos de formación de libre acceso en distintas entidades e instituciones (Form@car, Inteco, Portal de Salud Castilla y León...)

La Escuela trata así de aumentar sensiblemente las posibilidades de formación a un amplio número de personas que prestan servicios en la Administración Pública Regional.

Es una alternativa de aprendizaje autónomo, muy congruente con los nuevos modos de aprender y con las situaciones personales y profesionales de los empleados públicos.

Dispone de cursos y actividades para mejorar las competencias personales y profesionales de los empleados públicos en diversas áreas temáticas, **sin certificación acreditativa**. También propone herramientas o soluciones concretas como unidades didácticas de cursos u otros, para resolver aquellos problemas o dificultades que tenga el personal de la Administración regional en el desempeño de su trabajo.

La Convocatoria de cursos solicitables no ha sido un programa con mucha demanda, si exceptuamos el curso 4190 AUTOFORMACIÓN: FRANCÉS. La escasa demanda de ese tipo de formación puede deberse a que no se acredita por parte de la Escuela. No obstante, para algunas áreas y materias, cabe la posibilidad de plantear acreditaciones a través del Programa de Pruebas de Aptitud.

En cambio, en cuanto al apartado de vínculos ofertados a cursos de libre acceso, los datos de participación de empleados públicos de la Administración Regional son muy positivos, por ejemplo, en Formac@carm (plataforma de formación del SEF), se han alcanzado 1.600 matriculaciones de las que 528 obtuvieron el diploma acreditativo.

## VII. Pruebas de aptitud

ÁREA DE CONOCIMIENTO	PRUEBA DE APTITUD	SOLIC.	SELECC	ACREDITACIONES						NO APTOS
				A1	A2	C1	C2	AG.P. E	TOTAL	
JURIDICA Y ADMINISTRATIVA	3071-PRUEBA DE APTITUD DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SUBGRUPOS A1 Y A3	43	43	9	10	-	-	-	19	1
	3072-PRUEBA DE APTITUD DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SUBGRUPOS C1, C2 Y GRUPO E (LEY 30/1984. AGRUPACIÓN PROFESIONAL. LEY 7/2007)	80	66	-	-	3	34	5	42	3
INFORMATICA PARA USUARIOS	1555-PRUEBA DE APTITUD DE INTRODUCCIÓN A LA OFIMÁTICA: WINDOWS	106	90	5	24	5	23	4	61	7
	1556-PRUEBA DE APTITUD DE INTEGRADO DE: INTRANET, NAVEGADOR WEB Y CORREO ELECTRÓNICO	94	77	6	20	3	17	1	47	9
	1557-PRUEBA DE APTITUD DE INTRODUCCION A LA INFORMATICA: WORD BASICO	136	112	13	28	9	26	4	80	3
	1558-PRUEBA DE APTITUD DE HOJA DE CALCULO EXCEL	86	60	6	5	1	13	-	25	12
	1559-PRUEBA DE APTITUD DE AVANZADO DE WORD	92	61	2	5	2	15	-	24	5
	2455-PRUEBA DE APTITUD DE BÁSICO DE ACCESS	59	66	2	-	-	9	-	11	8
	<b>TOTAL</b>	<b>696</b>	<b>575</b>	<b>43</b>	<b>92</b>	<b>23</b>	<b>137</b>	<b>14</b>	<b>309</b>	<b>48</b>

Las Pruebas de Aptitud responden a una racionalización de recursos, ya que acreditan, a través de un examen, los conocimientos que los empleados públicos tienen en distintas materias evitando con ello la ocupación de plazas para realizar cursos de formación en cualificaciones y competencias ya poseídas.

Las Pruebas de Aptitud se originan como respuesta a una detección de conocimientos previos con los que cuentan los empleados de la Administración regional, conseguidos por sí mismos a través de la formación y de la experiencia en el puesto de trabajo. Las Pruebas de Aptitud se realizan mediante una convocatoria con plazo de solicitud permanente y un examen anual.

Durante el año 2012 se han acreditado conocimientos a 309 empleados públicos: 61 en el área Jurídica y Administrativa y 248 en el área de Informática para Usuarios. Si bien este dato no consta para el total de acreditaciones de la formación impartida u homologada por la Escuela de Administración Pública.

El porcentaje de personas que han realizado el examen ha sido del 61,5% de todo el personal seleccionado, y el índice de superación de estas pruebas ha sido del 86,55%.

## VIII. Cooperación con otras entidades.

La Escuela de Administración Pública, desde su inicio, ha entablado con distintas entidades acuerdos y convenios en materias de su competencia.

Cabe indicar que en 2012 se han mantenido vigentes los convenios con la Universidad Politécnica de Cartagena, la Asamblea Regional y el Defensor del Pueblo, además la Escuela está en estrecha colaboración con el INAP, Centros de formación de las distintas Comunidades Autónomas, Escuelas de Policías y de Administración Local, así como con la Consejería de Educación, la Consejería de Sanidad, además de la Fundación para la Formación y la Investigación Sanitaria, a través de su Centro Virtual.

En los distintos convenios de colaboración tramitados en el año 2012, la Escuela de Administración Pública se propone ampliar su dimensión formativa y ofrecer al personal de la Administración regional nuevas vías para el acceso a la formación especializada, encontramos diferentes modalidades de colaboración.

- Mediante el **Convenio Marco de colaboración con la Universidad de Murcia**, firmado en febrero de 2012, se trata de establecer cauces para la realización de actividades de asesoramiento, investigación y cualquier otra actividad que redunden en beneficio del personal de la Administración Regional.
- La Escuela de Administración Pública considera que es fundamental otra formación acorde con las necesidades de desarrollo profesional y promoción administrativa, esta formación es la que hace posible el **Convenio Específico entre la Consejería de Economía y Hacienda de la Región de Murcia y la Universidad de Murcia para la colaboración en el desarrollo del Título Máster Universitario en Gobierno, Administración y Políticas Públicas**.
- La homologación de acciones formativas por entidades de reconocido prestigio en nuestra Comunidad Autónoma ha sido un paso más que la Escuela de Administración Pública ha dado para ofrecer formación al personal que desempeña funciones en puestos de trabajo muy cualificados, a través del **Convenio de Colaboración con la Fundación Universidad Empresa**.

## **IX. Objetivos de gestión de calidad de la Escuela para 2012:**

### **IX.1. Carta de Servicios.**

La Escuela de Administración Pública, en relación con el seguimiento de la Carta de servicios, aprobada por Resolución de 11 de marzo de 2008, elabora un informe de seguimiento interno anual del grado de cumplimiento de los compromisos declarados, de forma que, y dada la planificación anual de la actividad de la Escuela puede establecer correcciones en caso de incumplimiento de los compromisos establecidos. Cada indicador tiene una denominación y el lugar o registro para la obtención de resultados. Esto nos permite obtener informes de resultados para poder supervisar y controlar el grado de cumplimiento de los compromisos declarados.

Los compromisos de calidad son:

1. Los empleados tendrán acceso a su expediente formativo a través de la página Web de la Escuela.
2. Los participantes seleccionados en las actividades formativas de la Escuela recibirán una comunicación con una antelación mínima de una semana, indicando la fecha, la hora y el lugar donde se va a desarrollar.
3. Las acciones formativas dispondrán de manuales didácticos con los contenidos del curso que serán facilitados a todo el alumnado.
4. La formación será aplicable al puesto de trabajo desempeñado por el empleado, y estará enfocada a obtener los resultados que se reflejarán en los objetivos de la guía didáctica.
5. El registro de la actividad asistida y superada pasará al expediente del empleado en el plazo máximo de un mes desde la fecha de su finalización.
6. El profesorado será personal cualificado y competente debiendo, alcanzar el 70% de la nota en las valoraciones realizadas a través de la encuesta del alumnado.
7. La oferta de plazas por teleformación (Internet o a distancia) será, al menos, del 25% sobre el total de plazas ofertadas en el Plan de Formación.
8. La oferta de plazas del Plan de formación será equilibrada por grupos, según los efectivos de la CARM en activo.
9. Como mínimo, un 70% de los solicitantes del plan de formación podrán hacer un curso al año.
10. Las pruebas de aptitud se realizarán en marzo y octubre de cada año.
11. Se garantiza el asesoramiento y la formación a los proyectos de unidades administrativas, como mínimo en un 90% de las solicitudes.
12. Se realizará una actualización permanente del fondo bibliográfico de la Escuela y su consulta podrá hacerse por Internet.



Durante el año 2012 se han cumplidos los compromisos números uno, tres, cuatro, seis, siete y nueve. Los compromisos segundo y quinto se han cumplido en los Programas de la Escuela pero no se han podido realizar con las actividades propuestas por las consejerías, en concreto en el Programa de Calidad de Unidades, debido a su novedad, por ello durante el año 2013 se debe incidir en la mejora de este tipo de actividades. Los otros objetivos no se han podido cumplir por falta de disponibilidad presupuestaria, ello nos lleva a una revisión de los compromisos de la Carta de Servicios para ajustarlos a la nueva realidad económica.

## **IX.2. Indicadores de Calidad**

La Escuela de Administración Pública se planteó en el ejercicio 2012, los siguientes objetivos de mejora y optimización de la gestión que fueron:

- Objetivo 1.- Mejorar la rentabilidad de los servicios.
- Objetivo 2.- Establecer metodologías de calidad en los sistemas de procedimientos.
- Objetivo 3.- Definir la metodología del modelo de evaluación del impacto de la formación.

Estos objetivos fueron definidos y aprobados por el Comité de Calidad en febrero de 2012, si bien en abril del mismo año tuvieron que ser modificados y nuevamente replanteados algunos indicadores debido a modificaciones de la disponibilidad presupuestaria. Ello supuso un replanteamiento de la realidad para dicho año. Los objetivos finales y los indicadores que se plantearon para 2012, se han conseguido en un elevado porcentaje y son los que se enumeran y describen.

### **Objetivo 1.-Mejorar la rentabilidad de los servicios**

- **Objetivo 1.1.: Disponer medidas sobre el efecto de las políticas de reducción y optimización de gastos en la Escuela.**

Para la consecución de este objetivo se ha tenido en cuenta la valoración de dos indicadores:

- Reducir gastos generales en 5%.  
Se ha conseguido con la reducción de material de oficina para cursos y de la realización de manuales en formato electrónico.
- Reducir gastos de coordinación en un 30%.  
Se ha conseguido al asumir la Escuela el 38% de la coordinación de cursos de diferentes Programas.

- **Objetivo 1.2. Cooperación con otras organizaciones.**

Para la consecución de este objetivo se ha tenido en cuenta la valoración del siguiente indicador:

- Número de alianzas y acuerdos de colaboración con otras organizaciones.  
Se ha conseguido tramitando y firmando tres convenios de colaboración, siendo el valor límite inicial realizar al menos dos nuevas colaboraciones.
- **Objetivo 1.3. Reducir la no asistencia en las actividades de formación.**  
  
Este objetivo tiene dos indicadores asociados:
  - Conseguir un 2% menos de renunciaciones en relación al año 2011.  
Este objetivo se ha conseguido, ya que se ha pasado del 22% de renunciaciones en 2011 al 20% en 2012.
  - Conseguir un 90% de certificaciones de las plazas ofertadas.  
Este objetivo no se ha conseguido en su totalidad, ya que el porcentaje de acreditaciones sobre la oferta ha sido de 83'42%
- **Objetivo 1.4. Potenciar la teleformación, autoformación y e-learning.**
  - Conseguir, al menos, el 40% de toda la oferta en esta modalidad.  
La oferta de cursos de formación en esta modalidad ha sido del 55%, con lo que el objetivo se ha superado positivamente
  - Conseguir, al menos, un 60% de cursos de esta modalidad en el Programa de Formación General.  
El análisis de los datos nos da como resultado que en el Programa de Formación General la oferta de cursos en esta modalidad ha sido del 59'01%. Si bien no se ha conseguido el objetivo, durante 2012 se ha aproximado.
  - Conseguir al menos 25 manuales de confección propia  
Este objetivo se ha conseguido ampliamente e incluso se ha superado ya que se han confeccionado 28 manuales en total.  
23 manuales pertenecen al área de Prevención de Riesgos Laborales, 3 manuales pertenecen al área de Capacidades Directivas, 1 manual es del área de Habilidades, Comunicación y Atención al Ciudadano y 1 del área de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

## **Objetivo 2.- Establecer metodologías de calidad en los sistemas de procedimientos**

- **Objetivo 2.1.: Seguir mejorando el Sistema de Gestión de Calidad.**  
Para la consecución de este objetivo se ha tenido en cuenta la valoración de dos indicadores:
  - Conseguir la revisión de 10 procedimientos.  
Se han revisado siete documentos durante el año 2012:
    - MC-EAP           Manual de Coordinación.
    - P-EAP-07       Reclamaciones, Quejas, Peticiones y Sugerencias.
    - P-EAP-09       Planificación del Sistema de Gestión de Calidad.
    - P-EAP-11       Detección de Necesidades Formativas.

- P-EAP-13            Solicitudes
- Sin código        Manual de Acogida
- P-EAP-02        Registros
- Conseguir documentar al menos 2 nuevos procedimientos.  
En 2012, se han elaborado tres nuevos procedimientos:
  - P-EAP-17 Mejoras Informáticas.
  - P-EAP-18 Incorporación Personal por Convenidos
  - Sin código        Manual del tutor/coordinación de formación

Podemos concluir que este objetivo número dos se ha conseguido prácticamente en su totalidad.

### **Objetivo 3.- Definir la metodología del modelo de evaluación del impacto de la formación.**

- **Objetivo 3.1.: Elaborar metodología propia.**  
Para la consecución de este objetivo se ha tenido en cuenta un indicador: Establecer procedimiento/evaluación en la modalidad PCU.
  - Evaluar el impacto en 5 actividades formativas  
Este objetivo no ha podido conseguirse en 2012, si bien está en proceso de realizar la evaluación del impacto por parte del personal propio de la Escuela de Administración Pública, que todavía se encuentra en fase de formación.

## X. Web EAP.

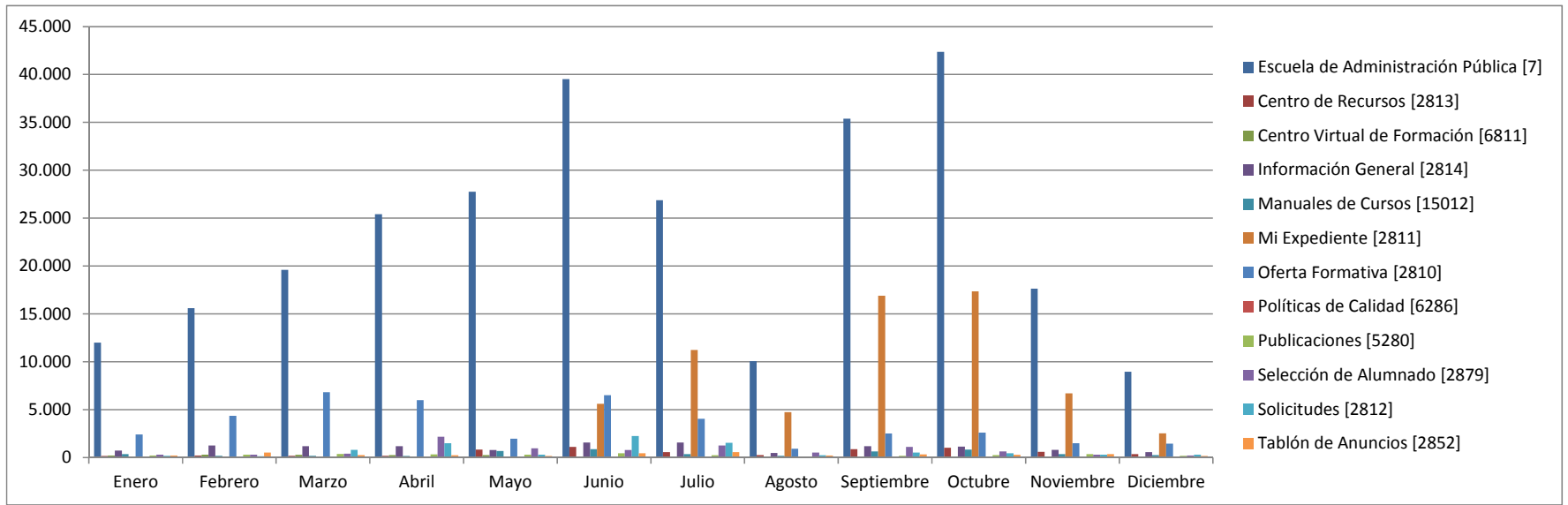
Los fines de la página Web de la Escuela de Administración pública son:

- Ofrecer a los empleados públicos una herramienta de información y gestión de las actividades formativas de la EAP, dirigidas a su formación, reciclaje y promoción.
- Gestionar e informar, en tiempo real, sobre la actividad formativa de cada uno de los empleados públicos desde la solicitud de cursos hasta la finalización.
- Servir de apoyo al alumnado en la gestión de actividades requeridas para 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.
- Servir de centro de información y estudio con la publicación de Manuales de Cursos y documentos de interés para la consulta puntual y específica de temas relacionados con la Administración.
- Ser un referente para quienes coordinan cursos con la Escuela, a través de la publicación de formularios para la gestión

La actividad de la Web de la Escuela de Administración Pública a lo largo del año 2012 ha sido de 438.606 visitas.

Han destacado tres servicios de la Web como los más relevantes: **Mi Expediente**, **Oferta Formativa** y **Selección de alumnado**. Estos tres servicios se consideran específicamente de gestión de la propia formación de los empleados públicos, teniendo menos incidencia otros servicios meramente informativos como las noticias del Tablón y las Publicaciones.

	2012												
Portadas	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Escuela de Administración Pública [7]	11.989	15.590	19.611	25.405	27.765	39.522	26.870	10.080	35.389	42.362	17.640	8.963	281.186
Centro de Recursos [2813]	161	213	198	185	829	1.116	580	267	891	1.036	606	371	6.453
Centro Virtual de Formación [6811]	229	314	285	274	267								1.369
Información General [2814]	751	1.251	1.189	1.198	788	1.578	1.573	474	1.185	1.138	815	585	12.525
Manuales de Cursos [15012]	362	194	198	183	688	875	368	200	645	825	362	266	5.166
Mi Expediente [2811]	1	8	8	16	31	5.629	11.245	4.741	16.908	17.354	6.718	2.531	65.190
Oferta Formativa [2810]	2.428	4.366	6.843	5.993	1.984	6.521	4.063	924	2.520	2.612	1.505	1.448	41.207
Políticas de Calidad [6286]	37	42	41	33	37	81	63	22	42	63	55	29	545
Publicaciones [5280]	216	311	386	335	303	458	246	97	198	278	371	198	3.397
Selección de Alumnado [2879]	306	318	420	2.193	988	792	1.262	522	1.116	636	325	222	9.100
Solicitudes [2812]	193	156	816	1.498	308	2.249	1.546	241	535	455	316	325	8.638
Tablón de Anuncios [2852]	218	526	256	239	174	460	571	214	349	295	366	162	3.830
<b>Total</b>	<b>16.891</b>	<b>23.289</b>	<b>30.251</b>	<b>37.552</b>	<b>34.162</b>	<b>59.281</b>	<b>48.387</b>	<b>17.782</b>	<b>59.778</b>	<b>67.054</b>	<b>29.079</b>	<b>15.100</b>	<b>438.606</b>



## X.1. Gestión del Plan de Formación.

Los empleados Públicos pueden gestionar todo el proceso y los requisitos para realizar formación con la Escuela a través de su página Web y en tiempo real, a partir de las distintas convocatorias que conforman todo el Plan Anual de Formación de la Escuela de Administración Pública.

Este Plan anual, en lo relativo al Programa de Formación General, Programa Interadministrativo y Pruebas de Aptitud, se gestiona desde la Web de la Escuela de Administración Pública.

Los empleados públicos han realizado un total de 8.638 solicitudes. Las consultas a las Relaciones de Admitidos (seleccionados y suplentes) y Excluidos han sido 9.100. Las confirmaciones o renunciaciones a la asistencia a cursos han supuesto un total de 7.528.

Todas estas actuaciones, de no estar automatizados los procesos, supondrían mayor cantidad de recursos humanos destinados a la formación.

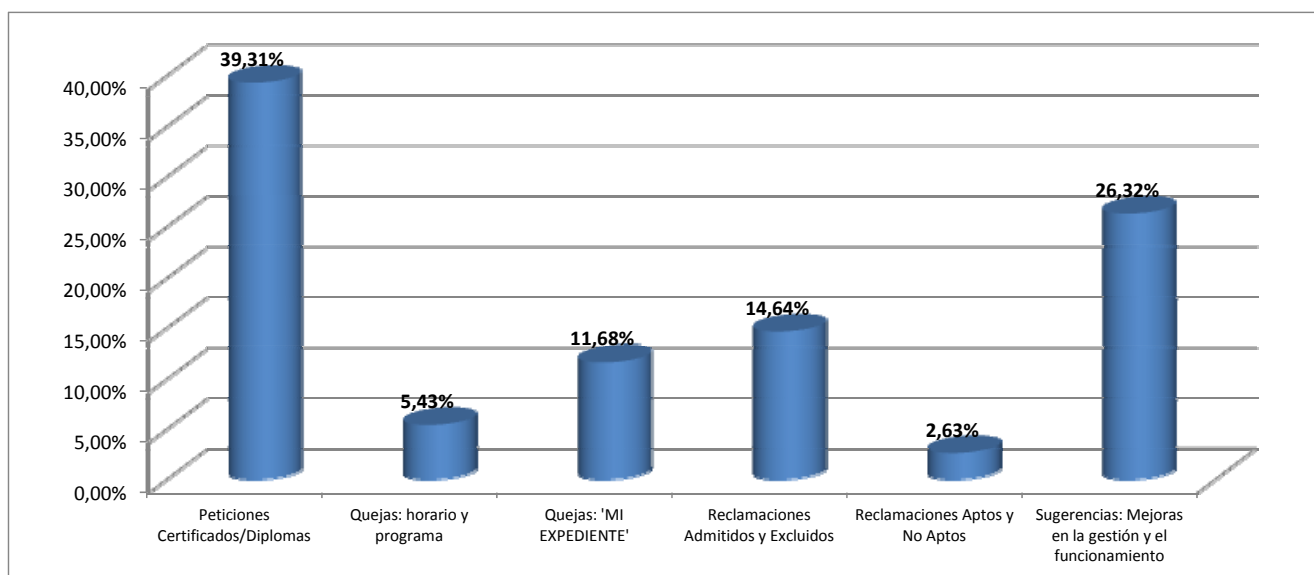
La gestión del Plan de Formación desde la Web está en perfecta consonancia con las necesidades del momento actual, además de cumplir con los principios de eficacia y eficiencia administrativas, e incorporar todo el desarrollo de las tecnologías de la comunicación y los avances en la Web.

## X.2. Gestión de sugerencias, quejas y peticiones.

Las Reclamaciones, Sugerencias, Quejas y Peticiones a la Escuela de Administración Pública han sido 608 a lo largo de 2012.

La gestión de estas consultas cumplen con los principios de racionalización de recursos, eficacia eficiencia y seguridad administrativa, gracias a las respuestas a través del correo Web, como vía de comunicación entre los empleados públicos y la Escuela de Administración Pública.

TEMA	NUM	PORCENTAJE
Peticiones Certificados/Diplomas	239	39,31%
Quejas: horario y programa	33	5,43%
Quejas: 'MI EXPEDIENTE'	71	11,68%
Reclamaciones Admitidos y Excluidos	89	14,64%
Reclamaciones Aptos y No Aptos	16	2,63%
Sugerencias: Mejoras en la gestión y el funcionamiento	160	26,32%
<b>TOTAL</b>	<b>608</b>	<b>100,00%</b>



Destacan dos apartados de todo este servicio:

- Peticiones de Certificados y Diplomas.
- Sugerencias y mejoras en la gestión y el funcionamiento.

Sólo a través del servicio de Certificaciones y Diplomas, el personal que ya no presta servicio en la Administración regional puede solicitar estos méritos para su participación en distintos procesos y en otras administraciones. Esta documentación sólo puede emitirla la Escuela de Administración Pública.



## XI. Premios, Publicaciones y Participaciones Técnicas.

### XI.1. Premios del INAP.

El Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), dependiente del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, hizo públicos a finales de diciembre los Premios a la Calidad en la Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas en su segunda edición, correspondientes al año 2012. En una Resolución publicada en el Boletín Oficial del Estado el 31 de diciembre se establecieron, entre otros galardones, los otorgados a la Escuela de Administración Pública (EAP) de la Región de Murcia en las modalidades, por una parte, al mejor material didáctico y, por otra, a la innovación didáctica en la formación para el empleo de las Administraciones públicas.

Unos premios que reconocen la calidad de la formación impartida por la EAP, cuando en 2012 celebró sus primeros 15 años de vida. El primero corresponde al “Curso básico de prevención de riesgos laborales para personal con atención a menores tutelados y familias en riesgo. Internet”, mientras que el segundo es el proyecto de innovación “Grupos de trabajo/seminarios/comunidades de aprendizaje en las Administraciones públicas”.

También fueron galardonados otros proyectos de diferentes organismos de formación, como los de las diputaciones de Valencia y Pontevedra, la Escuela Balear de Administración Pública, la Mancomunidad de Municipios de la Costa del Sol Occidental, el Instituto Andaluz de Administración Pública, la Agencia Estatal de Administración Tributaria y el sindicato USO.

El primero de los cursos galardonados por el INAP forma parte de un itinerario formativo que se puso en marcha este año dentro del área formativa de Prevención de Riesgos Laborales de la Escuela de Administración Pública. La formación en esta área se diseñó adecuando el contenido a las necesidades formativas del personal al servicio de la Administración regional, y dio como resultado el **Programa de Formación Mínima Necesaria en Prevención de Riesgos Laborales**.

El itinerario se compone de tres acciones formativas: una formación básica, destinada a formar en riesgos generales; una formación específica, centrada en los riesgos específicos del colectivo destinatario y, finalmente, una formación práctica, que está por desarrollar.

El material del curso se ha elaborado con recursos propios. Con antelación a la elaboración concreta de los materiales, la Escuela proporcionó la

formación necesaria, en coordinación con la Fundación para la Formación y la Investigación Sanitaria (FFIS) de la Región de Murcia, a los profesionales que iban a intervenir en la elaboración de los materiales, impartiendo el curso de creación de contenidos *scorm* (*Wimba create*) con el objetivo de enseñarles el diseño y elaboración de materiales on line.

Por su parte, técnicos del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales redactaron los contenidos, y junto a profesionales de la EAP lo transformaron con la herramienta *Wimba*, creando los diferentes *scorms* que permiten impartirlo en soporte on line.

El segundo de los premios concedidos por el INAP a la Escuela de Administración Pública de la Región de Murcia tiene que ver con el **Programa de Formación de Grupos de Trabajo y/o Seminarios**, que se define como comunidades de aprendizaje o grupos de empleados públicos adscritos a áreas comunes que deciden abordar de forma conjunta una temática transversal a todos sus componentes. Asimismo establece que deben presentar un proyecto de trabajo para el curso y designar un coordinador para el grupo.

Este programa arrancó, de manera experimental en el año 2010, incluido en el Programa de Calidad de las Unidades (PCU), pero no fue hasta el año siguiente cuando ya se constituyeron 11 seminarios, con un total de 337 empleados públicos participantes en las sesiones de trabajo. En el Plan de Formación de 2012 han sido 14 los grupos de trabajo constituidos.

Como principales líneas innovadoras reconocidas a este programa destacan la generación de conocimiento, ya que se trata de crearlo a través del conocimiento personal y tácito que los empleados públicos aportan gracias a su experiencia profesional. Por otra parte, la metodología, ya que estos grupos se basan en el aprendizaje colaborativo y social, semipresencial o mixto, con encuentros mensuales y trabajo en la red para la puesta en común de actividades experiencias y materiales propios, cuyo producto final es dado a conocer y compartido por el resto de empleados públicos por medio de la publicación y difusión a través de la Web de la Escuela.

El objetivo de estos grupos de trabajo es la obtención de una formación técnica, diseñada directamente por responsables expertos en necesidades específicas de la organización, y en algunos supuestos se incorpora profesorado externo, teniendo en cuenta la inmediatez de la realización, la automatización del conocimiento compartido y la respuesta a necesidades emergentes que son de gran utilidad para la Administración. Resulta, asimismo, destacable la figura del coordinador-dinamizador del grupo.

## **XI.2. Publicación de "La Escuela de Administración Pública (1997-2012). Una vocación de servicio público".**

Con motivo de la conmemoración de los 15 años de vida de la Escuela de Administración Pública, se publicó el libro "La Escuela de Administración Pública (1997-2012). Una vocación de servicio público". Desde sus inicios ha tratado de responder a los cometidos que tienen que ver con la formación y acreditación de las competencias específicas y genéricas de los empleados públicos, para la mejora de los servicios y la atención al ciudadano.

La publicación se puso a disposición de todos los empleados públicos y promotores de formación en las Administraciones Públicas de nuestra Comunidad a través de la edición digital en la página Web de la propia Escuela, y recoge el trabajo desarrollado por esta unidad administrativa a lo largo de estos tres lustros. "Un trabajo que ha sido un fiel reflejo del buen hacer en el campo de la formación del personal de la Administración regional, en sus diferentes etapas", como reconocía en la Presentación del libro el propio consejero de Economía y Hacienda, Juan Bernal.

## **XI.3. Publicación de Memorias de Seminarios.**

Otras publicaciones elaboradas por la Escuela de Administración Pública han sido la edición de diversas memorias de trabajo de los Seminarios que han desarrollado sus actividades durante 2012. Destacan, por una parte, la que corresponde al Seminario sobre Supervisión de Equipos de Trabajo y Diseño de Procedimientos específicos, cuyos profesionales participantes configuran equipos de trabajo de distintas Unidades de la Dirección General de Asuntos Sociales, Igualdad e Inmigración, concretamente de la Sección de Acogimiento y Adopción del Servicio de Protección de Menores, del Servicio de Familia y de la Unidad de Técnico Responsable.

Asimismo se publicó un amplio trabajo sobre el Seminario "El Agente de Empleo de desarrollo Local como dinamizador del tejido empresarial". También las memorias correspondientes a los trabajos desarrollados durante el año 2011 de los siguientes Seminarios:

- Seminario de Archivos de la Administración Regional de Murcia.
- Seminario de Valoración y Diagnostico de la Discapacidad en la Región de Murcia.

- Seminario de Inserción Sociolaboral / Medidas para víctimas de violencia de género.
- Seminario de Seguridad del Paciente: Libro “Salvar vidas está en tus manos”.
- Seminario de Actualización de Recursos Humanos (segunda edición).
- Seminario de evaluación y control de los programas de Familia, Menor y Centros de Protección.

#### **XI.4. Participación en el V Encuentro de Técnicas y Técnicos de Formación.**

Dos técnicos de la Escuela de Administración Pública de la Región de Murcia participaron entre los días del 19 al 21 de noviembre de 2012 en la quinta edición de los Encuentros de Técnicas y Técnicos de Formación, organizado por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), en Alcalá de Henares (Madrid). En el transcurso del mismo presentaron la experiencia “La creación de contenidos *Scorm* (con *Wimba Create*) para el Plan de Formación en Prevención de Riesgos Laborales”.

## XII. Conclusiones.

### XII.1. Generales.

- La Escuela de Administración Pública ha seguido en la línea de incremento de la eficiencia en la gestión de su Plan de Formación durante 2012. Así, ha visto aumentada su oferta de cursos de teleformación, al igual que las acciones formativas sin coste y la incorporación de profesorado interno.
- Por otra parte, se ha mantenido la alta calidad de la formación impartida, como se acredita en las evaluaciones de los cursos por parte del alumnado, que obtienen una evaluación global de 8 sobre 10, y en los que la calificación del profesorado juega un papel determinante.
- Asimismo, ha habido un incremento importante de los cursos 'on line' o de teleformación, con un 55 por ciento del total de las plazas ofertadas.

Destaca a este respecto la oferta del Programa de Formación Mínima Obligatoria en Prevención de Riesgos Laborales, que alcanza un 90 por ciento.

La conversión y/o creación de manuales propios para esta modalidad abre un horizonte con perspectivas muy optimistas para el futuro.

- En este sentido debe mencionarse que la experiencia de trabajo colaborativo entre los técnicos del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, la Escuela de Administración Pública y la Fundación para la Formación y la Investigación Sanitaria (FFIS) ha dado como resultado la creación de un itinerario en este tipo de acciones formativas, así como de elaboración de manuales didácticos que han obtenido en 2012 el Premio a la Calidad en la Formación de las Administraciones Públicas concedido por el Instituto Nacional de Administraciones Públicas (INAP).
- La continuidad del sistema de Gestión de la Calidad y los estudios de Evaluación del Impacto son otros elementos destacados para seguir desarrollando.

## **XII.2. Específicas por tipo de convocatoria.**

- Si abordamos los cursos por convocatorias de los programas, el Programa de Formación General tiene una alta participación (más del doble de solicitudes y un porcentaje elevado en su realización, con un 88 por ciento).
- En cuanto al Programa de Calidad de las Unidades (PCU) se observa un mayor ajuste de la formación ligada a necesidades concretas de las Unidades, a la mejora y al cambio, con un gran incremento de la oferta. Para 2013 su planificación se debe ajustar mejor desde el principio, así como su seguimiento y la evaluación del impacto con relación al propio puesto de trabajo.
- El Programa Interadministrativo, por su parte, ha presentado muy buenos resultados a tenor de las evaluaciones de los cursos por parte del alumnado. Sí existe, sin embargo, la necesidad de mejorar el proceso de detección de necesidades, especialmente por parte del resto de Administraciones.

## **XII.3. Específicas por áreas formativas.**

- En cuanto al Área de Capacidades Directivas nos enfrentamos a nuevas situaciones y perspectivas por los propios cambios que se están produciendo en el ámbito de la Administración Pública. Por ello estamos en un momento de revisión y articulación de un nuevo itinerario formativo ligado, por una parte, a competencias genéricas que debe tener todo empleado público y, por otra, específicas de los directivos, es decir, de aquellos que tienen personas y equipos a su cargo.
- Las áreas Jurídica, de Habilidades y Atención al Ciudadano, y de Calidad se van a ir adaptando a los objetivos estratégicos de la Administración regional, con un proceso de revisión de los contenidos en cada una de ellas, y su incorporación adecuación al Programa de Calidad de las Unidades (PCU), con acciones formativas de este tipo incluidas en los programas de Formación de Consejerías, de Reciclaje o bien de Grupos de Trabajo.
- En el área de Idiomas los niveles de realización de estas acciones y las acreditaciones obtenidas son muy bajos: un 62 por ciento en el Programa de Formación General y un 75 por ciento en el Programa de Calidad de las Unidades. Este hecho nos lleva a optar por no repetir esta oferta en esos programas, y derivar la capacitación en materia de idiomas hacia las Pruebas de Aptitud.

- Otras áreas, sí han dado muy buenos resultados, especialmente en la de Servicios Sociales, pero también en Sanidad, Trabajo, Agricultura y Educación. Se observa una elevada realización de estos cursos, que están además muy ajustados a la demanda.

## **XII.4. Autoformación.**

A la vista de los datos recogidos en la presente Memoria en cuanto al Programa de Autoformación podemos concluir que sus resultados no han sido los esperados, por lo que habrá que reformularlo en 2013 y abrir un período de reflexión al respecto y darle el valor que corresponda. Para ello habrá que explorar nuevas vías, como el conocimiento y la colaboración compartida con otras entidades promotoras de formación que disponen de plataformas y cursos abiertos para el personal empleado público.

## **XII.5. Homologación.**

Algo similar tendrá que tenerse en cuenta en torno al programa de Homologaciones, sobre todo a la hora de tener en cuenta la experiencia de las Pruebas de Aptitud, que permiten la capacitación de determinadas competencias por parte de los empleados públicos.

### XIII. Perspectivas de la Formación.

Una vez desarrollada la presente Memoria 2012 y de la experiencia de los últimos años que recogimos en la publicación *“La Escuela de Administración Pública (1997-2012). Una vocación de servicio público”*, podemos concluir con una serie de perspectivas para lograr un mejor aprovechamiento de la Formación que imparte la EAP en el futuro más inmediato.

1. **Potenciar la Formación ‘on line’**, en sus dos modalidades, pura y mixta. Aun cuando se ha incrementado notablemente esta metodología - se ha pasado del 30 al 60 por ciento en los tres últimos años-, se sigue apostando por ella , teniendo como objetivo impartir en esta modalidad toda la parte teórica de los cursos de Formación general y especializada, de Prevención de Riesgos Laborales, Idiomas, etc. Recogería también ejercicios adecuados e interactivos para las partes prácticas, que, en los casos precisos, se completarían con sesiones presenciales (modalidad mixta o blended), mientras que los cursos presenciales se llevarían a cabo en su modalidad de Talleres muy específicos, en los que se asocian otros objetivos de mejora como la implantación de nuevos métodos de trabajo, coordinación de criterios o esfuerzos de diferentes departamentos, etc. a los propios del aprendizaje de técnicas o habilidades.
2. **Aprovechamiento de las Tecnologías 2.0** Tanto en el aspecto de propiciar el trabajo y adquisición de conocimientos de modo colaborativo (participación en Foros, chats, blogs...) como en acceso a redes especializadas en la “gestión del conocimiento”. Hay que tener en cuenta el uso de las redes en los nuevos procesos de formación en las organizaciones, con el cambio del paradigma alumno-profesor y el desarrollo de la autoformación y el aprendizaje colaborativo. Precisamente estas tecnologías son fundamentales cuando hablamos de comunidades de práctica, autoformación o formación informal.
3. **Mejorar el diagnóstico de necesidades formativas**, colaborando con los directivos y las unidades de Inspección y Calidad en la determinación de los supuestos de resolución de problemas, implantación de proyectos de mejora, reciclaje de empleados que deben desarrollar cometidos diferentes... vinculando así la Formación a la consecución del cambio eficiente en la gestión. En suma, ello implica una mayor precisión en los objetivos a alcanzar y el establecimiento de indicadores que midan si se han logrado o no los resultados pretendidos mediante la implantación con éxito del proyecto deseado.



4. **Mejorar el diseño y desarrollo de las distintas acciones formativas**, a fin de asegurar el aprendizaje, con la **implantación de nuevas metodologías** (como el coaching, o el mentoring), más centradas en las especificidades de las personas destinatarias, diferenciando las propias del desarrollo personal y profesional de las competencias técnicas que requieren los distintos puestos de trabajo, los sistemas de evaluación del aprendizaje, etc. Esta propuesta lleva aparejada una formación permanente de los propios técnicos de la Escuela, de los responsables de Formación de las consejerías y organismos autónomos, así como de los coordinadores y profesores colaboradores, poniendo especial énfasis en la formación de tutores-dinamizadores de todos los tipos de Formación ('on line', Grupos de trabajo, etc.).
5. **Incrementar la realización**, ya iniciado con notable éxito, de **Seminarios, Grupos de trabajo y Comunidades de aprendizaje**. Experiencias para compartir y optimizar el "conocimiento" que poseen los propios profesionales de la Administración, compartiendo buenas prácticas, elaborando manuales de procedimiento o protocolos de actuación conjunta o compartida, desarrollando trabajos de investigación o innovación en la gestión de los distintos servicios públicos. Y ello con el aprovechamiento de sesiones de trabajo presenciales para establecer conclusiones conjuntas, con otras actividades de trabajo 'on line'.
6. **Potenciar la Autoformación** y correspondiente acreditación de "competencias poseídas". Hoy sabemos que la etapa de aprendizaje, incluida la formación continua, no se acaba nunca ante los cambios acelerados que se producen constantemente en todas las organizaciones. Y hay determinados contenidos que requieren la realización de cursos estructurados o formales, pero hay otros conocimientos que adquirimos de manera menos sistematizada (Información obtenida de personas expertas, de la propia iniciativa personal, de búsqueda de documentación por nuestra cuenta o de colegas...).
7. **Realizar continuos estudios de "impacto"** o transferencia de la formación recibida tanto en el propio puesto de trabajo como en su unidad o centro directivo, aun cuando de manera más estimada en el conjunto de la Administración, puesto que los cambios pueden obedecer a diferentes causas. Igualmente ha de medirse su eficiencia, es decir el coste-beneficio de cada acción formativa, mediante el establecimiento de indicadores que permitan realizar comparaciones de costes y logro de objetivos en las acciones formativas realizadas. En efecto, las importantes cantidades de dinero y tiempo de los empleados públicos invertidos en la Formación requiere que los directivos y los propios empleados de la Administración, tengan un retorno permanente de los efectos de la Formación impartida y recibida, que permitan adoptar decisiones adecuadas, como medidas correctoras o planes de mejora.

8. **Continuar cooperando con las Instituciones promotoras de Formación**, como las restantes escuelas e institutos de las distintas administraciones autonómicas, universidades, escuelas municipales, sindicatos, fundaciones docentes, etc. que permitan compartir desde plataformas o buenas prácticas hasta manuales electrónicos y todo tipo de actuaciones conjuntas de alto valor añadido y que posibilitan una reducción de costes y, por ende, llegar a donde solos no sería posible. Es de destacar al respecto que en el propio seno de la Comisión Sectorial de Formación, constituida por el INAP y las comunidades autónomas, se ha dado un impulso muy importante a esta necesidad, compartida por todos, articulándose diversas líneas de trabajo de puesta en marcha con carácter inmediato.