

Carta de Servicios



Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública de la Región de Murcia



**ESCUELA DE FORMACIÓN
E INNOVACIÓN**
REGIÓN DE MURCIA

Carta de Servicios de la Escuela de Formación e Innovación. Consejería de Hacienda y Administración Pública

© Región de Murcia.
Murcia, 2017.

CONTENIDOS

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL.....	2
SERVICIOS QUE SE PRESTAN	4
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN	5
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	7
NORMATIVA REGULADORA	8
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS	9
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO	9
HORARIO DE ATENCIÓN.....	10
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN	10
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS.....	10

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Naturaleza y funciones de la Escuela de Formación e Innovación

La Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública de la Región de Murcia (EFIAP) es una unidad administrativa, con rango de Subdirección General, adscrita a la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios de la Consejería de Hacienda y Administración Pública.

A partir de la creación de este órgano administrativo único, en el año 2014, se integran en la EFIAP las funciones que anteriormente desempeñaban, por separado, las tres Escuelas de: Administración Pública, la de Formación en Administración Local y la de Policías locales, con objeto de potenciar y optimizar la formación del personal empleado público pero también con la vocación de erigirse en centro de innovación en materia de gestión pública.

Fines: Misión, Visión y Valores de la Escuela de Formación e Innovación

Junto con la formación, la innovación, investigación, apertura a nuevas ideas y accesibilidad son nuestros referentes a la hora de planificar y gestionar la formación.

Misión:

La misión de la EFIAP es ofertar una formación al personal empleado público que posibilite el avance y mejora de la Administración, transmitiendo la importancia de la ética del servidor público y los valores de responsabilidad, neutralidad, eficacia y de eficiencia. La EFIAP pretende incidir en las actividades inherentes a la formación, el reciclaje y la selección de personal; fomentar la investigación en materia de Recursos Humanos; promover la difusión de las ideas y mejores prácticas aplicables al sector público, colaborar con otras instituciones públicas y privadas buscando garantizar una ejecución excelente de las tareas administrativas, persiguiendo, al mismo tiempo convertirse en un foco explorador, en un referente en la generación del conocimiento innovador, tanto a nivel interno, en su aplicación al proceso transformador de la propia CARM como en su proyección social.

Visión:

Son elementos clave de la transformación de las Administraciones Públicas: el conocimiento, la creatividad y la motivación de los empleados públicos y en el cambio de cultura organizativa que se precisa abordar para derribar los muros que dificultan la innovación. Un objetivo éste que requiere repensar la organización en general y el rol estratégico del Departamento de Recursos Humanos en particular, aspectos ambos en los que la EFIAP aspira a desempeñar un papel relevante, alineado con las directrices estratégicas que establezca la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios.

Valores:

Consideramos la formación como un valor esencial para que la Administración, por medio de sus empleados públicos, garantice los derechos y libertades de los ciudadanos y la herramienta que, junto con el conocimiento, asegura la posibilidad de innovar.

En resumen, la EFIAP se plantea establecer como un nuevo marco de su cometido institucional la realización y el impulso de actuaciones prácticas dirigidas al personal empleado público de las diferentes administraciones públicas regionales que fomenten la cultura de la innovación: colaborativa, transversal, centrada en los ciudadanos, transparente y abierta a la sociedad.

Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

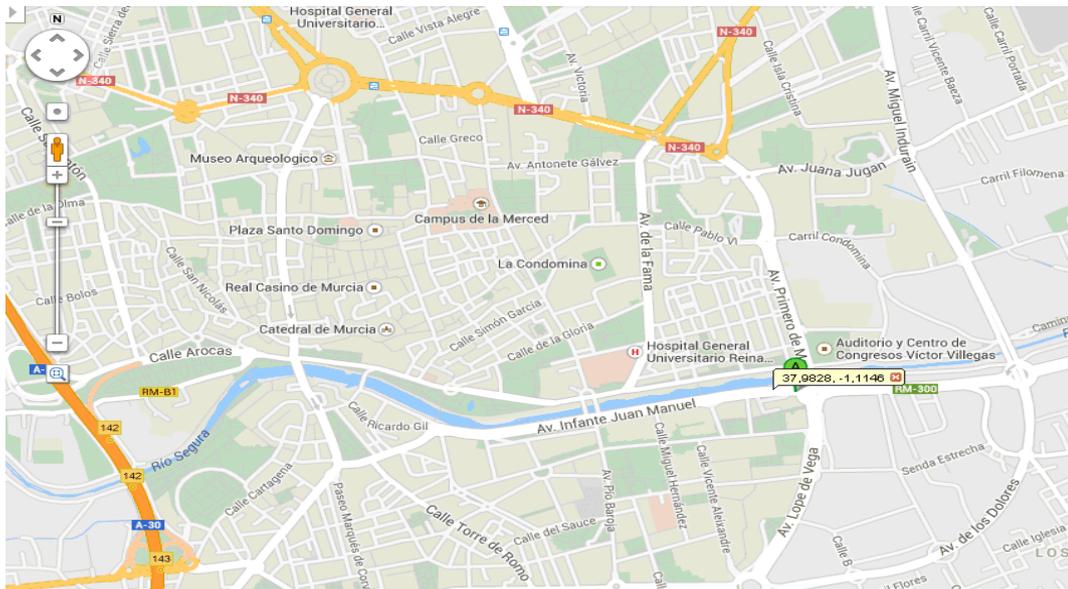
Nombre del responsable: DIRECTOR DE LA ESCUELA DE FORMACIÓN E INNOVACIÓN

Teléfono: 968 366 427

Consejería: HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Dirección General: FUNCIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

Unidad Organizativa: ESCUELA DE FORMACIÓN E INNOVACIÓN

Plano:**Datos de la unidad organizativa donde se presta el servicio**

Escuela de Formación e Innovación

Dirección: Avda. Infante D. Juan Manuel, 14 30071-MURCIA

Teléfono: 968 362 189

Web: <http://efiapmurcia.carm.es>

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

1.-Formación:

Acciones diseñadas y planificadas en función de un análisis riguroso y planificado de las necesidades de formación, con unos objetivos definidos, alineadas con las directrices estratégicas, agrupadas en un plan anual, con objeto de contribuir a la mejora de las competencias profesionales y personales de los empleados públicos que redundarán en una mayor calidad de los servicios prestados a los ciudadanos.

Se cuidará especialmente la metodología y el diseño de las acciones formativas, realizando trabajos prácticos específicos, con el fin de conseguir la máxima transferencia del aprendizaje al puesto de trabajo.

Las acciones formativas pueden tipificarse en cursos, seminarios, grupos de trabajo, estancias formativas, jornadas, congresos y proyectos de aplicación a las unidades.

A su vez, los cursos pueden desarrollarse en las siguientes modalidades:

- **Presencial:** El alumnado asiste físicamente al aula en donde se desarrollan los contenidos del curso con sesiones fijadas en el programa del mismo.
- **Teleformación:** El curso puede ser realizado en el momento y lugar deseado por el alumnado a través de los materiales didácticos facilitados al inicio del mismo si es a distancia o utilizando, a través de Internet o la intranet de la CARM, la plataforma del Centro Virtual de Formación, en donde se proporcionan los materiales y las herramientas de comunicación entre alumnado y profesorado.

En ambos casos se cuenta con profesorado que apoyan y tutoriza el aprendizaje. Tanto en la formación a distancia como a través de Internet pueden programarse sesiones presenciales para la entrega de materiales, la coordinación o evaluación de las acciones formativas.

- **Semipresencial:** Combina la modalidad presencial y en línea.
- **Autoformación:** Programa de formación ofertado a través de la Web de la EFIAP, para mejorar las competencias personales y profesionales en diversas áreas temáticas. Incluye cursos de elaboración propia, de otras instituciones formativas como el Servicio Regional de Empleo y Formación, o los denominados MOOCs, NOOCs, o cursos masivos en línea y abiertos.

También proporcionará herramientas o soluciones concretas a aquellos problemas o dificultades que tenga el personal de la Administración Regional y Local en el desempeño de su trabajo. Algunas de las actividades formativas incluidas en este programa podrán ser certificadas.

2.-Pruebas de aptitud:

Servicio que permite evaluar y acreditar los conocimientos de los empleados públicos para incentivar la autoformación y racionalizar los recursos.

3.-Asesoramiento a unidades administrativas:

Formación a demanda de unidades administrativas para el apoyo a proyectos relacionados con la mejora de la calidad de los servicios y atención al ciudadano.

4.-Formación selectiva:

La Escuela realiza cursos selectivos contemplados en diferentes procesos de las convocatorias de promoción interna de los empleados públicos.

5.-Biblioteca y documentación:

La Escuela cuenta con una biblioteca sobre temáticas relacionadas con los diferentes ámbitos de la Administración Regional.

6.-Publicaciones:

La Escuela edita material para ser utilizado en determinados cursos. Estos materiales están disponibles en la biblioteca y en la página Web.

7.-Cooperación institucional:

La Escuela mantiene una estrecha colaboración con diferentes instituciones regionales y nacionales para complementar el servicio que presta a los empleados públicos.

8.-Recursos:

Aulas y material de apoyo técnico: Servicio de reserva de aulas y préstamo para la impartición de acciones formativas y otras actividades.

9.-Innovación Pública:

Fomento de la cultura innovadora en el seno de las instituciones públicas y en su difusión a la sociedad. Formación y soporte en habilidades y metodologías de la innovación, en la cultura de la transparencia, en materia de datos abiertos, en herramientas de visualización de datos, en clarificación del lenguaje administrativo, en comunicación interna, en herramientas de trabajo colaborativo.

10.-Innovación social:

Propiciar la colaboración público-privada para la resolución de problemas que afectan a la sociedad, y el fomento del emprendimiento social. Establecimiento de foros, publicaciones, jornadas, eventos.

Los servicios que se detallan a continuación pueden consultarse en la Guía de Servicios (<http://www.carm.es/guiadeservicios>) mediante su correspondiente número de procedimiento:

- Convocatoria de cursos de formación de la Escuela de Formación e Innovación (607).
- Convocatoria subvención a organizaciones sindicales para acciones formativas (608).
- Homologaciones de acciones formativas (1649).

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

El Director de la Escuela de Formación e Innovación, se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, para lo cual establece los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores para su evaluación:

	Compromiso	Indicador
1	<i>Acceso al expediente: Los empleados públicos tendrán acceso a su expediente formativo con un compromiso de actualización de 30 días como máximo, tras la finalización de la acción formativa con estándar superior al 90 %.</i>	<i>(Número de expedientes de formación actualizados mensualmente en plazo inferior a 1 mes desde la finalización de la actividad formativa / Número de expedientes de formación actualizados en el mes) X 100 > 90</i>
2	<i>Comunicación de los datos físico-temporales: Los participantes seleccionados en las actividades formativas de la Escuela recibirán una comunicación, preferiblemente por medios electrónicos, con una antelación mínima de una semana, indicando la fecha, la hora y el lugar donde se va a desarrollar. Se incluirán datos de geolocalización con eficacia superior al 90%.</i>	<i>(Número de comunicaciones de actividades formativas comunicadas mensualmente en plazo inferior a 1 semana / Número de comunicaciones de actividades formativas comunicadas en el mes) X 100 > 90</i>
3	<i>Documentación: Las acciones formativas dispondrán de manuales con los contenidos del curso que serán facilitados en formato electrónico en la plataforma virtual de formación de la EFIAP a todo el alumnado con eficacia superior al 90%.</i>	<i>(Número de manuales de formación y documentación entregados al alumnado y profesorado mensualmente en plazo inferior a 3 días de la realización de la actividad formativa / Número de manuales de formación y documentación entregados al alumnado y profesorado mensualmente) X 100 > 90</i>
4	<i>Elección de cursos: El 75% de los cursos de 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.</i>	<i>(Número de cursos de formación específicos orientados al puesto de trabajo / Número de cursos de formación) X 100 => 75</i>
5	<i>Expediente del alumnado: El registro de la actividad formativa superada pasará al expediente del empleado en el plazo máximo de un mes desde la fecha de su finalización.</i>	<i>(Número de actividades de formación superadas actualizadas mensualmente en el expediente de los empleados públicos en plazo inferior a 1 mes desde la finalización de la actividad formativa / Número de expedientes de formación actualizados en el mes) X 100 = 100</i>
6	<i>Profesorado: 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.</i>	<i>(Número de profesores con nota que supera o iguala la nota de 7 / Número total de profesores valorados por el alumnado) x 100 = 100</i>
7	<i>Teleformación: La oferta de plazas para teleformación o semipresencial (Internet o a distancia) será, al menos, del 50 % sobre el total de plazas ofertadas en el Plan de formación.</i>	<i>(Número de plazas de teleformación o semipresencial ofertados en los planes de formación / Número de plazas ofertadas los planes de formación) X 100 => 50</i>
8	<i>Equilibrio: La oferta de plazas del Plan de formación será equilibrada y proporcional al colectivo de personal empleado público por grupos, según los efectivos de la CARM en activo.</i> <i>Grupo A = Grupos A1 y A2, Grupo C1, Grupo C2. Grupo E= Agrupaciones Profesionales.</i>	<i>(Empleados A / Número Total de Empleados) / (Cursos ofertados al A / Número Total de Cursos) X 100 = 100. (Empleados C1 / Número Total de Empleados) / (Cursos ofertados al C1 / Número Total de Cursos) X 100 = 100. (Empleados C2 / Número Total de Empleados) / (Curso ofertados al C2 / Número Total de Cursos) X 100 = 100. (Empleados E / Número Total de Empleados) / (Cursos ofertados al E / Número Total de Cursos) X 100 = 100.</i>
9	<i>Cursos por solicitante: El 100 % de los solicitantes del plan de formación podrán hacer un curso al año.</i>	<i>(Número de solicitantes de los cursos del Plan de Formación que han obtenido al menos 1 curso / Número de solicitantes de los cursos del Plan de Formación) X 100 = 100</i>

10	<p><i>Pruebas de aptitud: Las pruebas de aptitud para obtener la certificación de los cursos de autoformación, con una periodicidad, al menos semanal y durante todo el año, exceptuándose el mes de agosto y del 15 de diciembre al 15 de enero. Estándar de calidad: 38 semanas en el año.</i></p>	<p><i>Número mensual de semanas que el personal empleado público puede realizar pruebas de aptitud durante el año ≥ 38.</i></p>
11	<p><i>Consulta de publicaciones: Se realizará una actualización (estándar de calidad 50%) permanente del fondo bibliográfico de la Escuela y su consulta y descarga podrá hacerse por Internet (estándar de calidad 50%).</i></p>	<p><i>(Número de nuevos registros anuales de la base de datos bibliográfica / Número de registros anuales de la base de datos del año anterior) X 100 > 50. (Número de consultas o descargas de documentos existentes / Número total de documentos existentes) X 100 > 25.</i></p>
12	<p><i>Jornadas sobre diferentes temáticas: Se organizarán un mínimo de 1 jornada relativa a cada una de las áreas transversales del Pan de Formación</i></p>	<p><i>(Número de Áreas Transversales en las que se ha realizado al menos 1 Jornada / Número de Áreas Transversales) X 100 = 100</i></p>
13	<p><i>Boletines informativos: Se elaborarán boletines informativos quincenales para su distribución vía suscripción y para su publicación en el nuevo Portal de la EFIAP.</i></p>	<p><i>Numero de boletines informativos publicados en el mes = 2</i></p>
14	<p><i>Cultura y valores EFIAP: Se promoverá un encuentro anual con todos los formadores internos y externos de la EFIAP para compartir experiencias y promover estilos, metodologías y valores que propicien una cultura corporativa común, centrada en el ciudadano y no en los procedimientos internos.</i></p>	<p><i>Número de encuentros anuales realizados $\Rightarrow 1$</i></p>
15	<p><i>Consultas: Se responderá a las peticiones de información o consultas por medios electrónicos en menos de 48 horas. Estándar calidad más del 90%</i></p>	<p><i>(Número de consultas mensuales atendidas en menos de 48 horas / Número de consultas mensuales atendidas) X 100 > 90.</i></p>
16	<p><i>Quejas y sugerencias: Se atenderán todas las quejas y propuestas de mejora en el plazo máximo de 1 semana. Estándar de calidad del 90%</i></p>	<p><i>(Número mensual de quejas y propuestas de mejora atendidas en menos de 1 semana / Número de quejas y propuesta de mejora atendidas en el mes) X 100 > 90.</i></p>
17	<p><i>Lenguaje Ciudadano: Se promoverá la claridad del lenguaje administrativo. Se publicará en lenguaje ciudadano (lectura fácil) la información que refleje la actividad crítica de la EFIAP</i></p>	<p><i>(Número de documentos "clarificados en su lenguaje" y difundidos en el mes / Número de documentos difundidos en el mes) X 100 $\Rightarrow 25$.</i></p>
18	<p><i>Publicaciones: Publicación bajo licencia "Creative Commons" de los entregables de los grupos de trabajo, de estancias formativas y de los proyectos de aplicación de los contenidos de las acciones formativas, junto con trabajos y estudios de investigación o experiencias que redunden en una mejora de los servicios públicos. Será mayor de 6.</i></p>	<p><i>Número de documentos anuales publicados bajo licencia "Creative Commons" > 6.</i></p>

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Entendemos como personas usuarias a los empleados públicos participantes o aspirantes en procesos formativos, con independencia de la tipología de la acción formativa y a quienes demanden asistencia técnica.

Las personas usuarias de los servicios de la Escuela de Formación e Innovación Pública (EFIAP), en especial el alumnado y el profesorado, tienen derecho a:

- a) Recibir la información necesaria sobre las actividades que les conciernan, con suficiente antelación, preferentemente por medios electrónicos. (Planificación).
- b) Ser tratados correctamente, en tiempo y forma, por parte del personal adscrito a la EFIAP, que facilitará su localización ágil y sencilla por los canales más cómodos para los usuarios. A tal efecto, se habilitarán y difundirán en el portal de Escuela las coordenadas del personal de la EFIAP. (Planificación y Ejecución).
- c) Que sus datos de carácter personal y profesional sean tratados confidencialmente (Gestión interna).
- d) Disponer de una oferta formativa amplia, actualizada, temáticamente diversificada, en las diferentes modalidades, descentralizada en lo posible y con horarios adecuados que permitan la conciliación de la vida laboral y familiar, que fomente la participación en los cursos de los usuarios interesados sin excluir a aquéllos con necesidades personales o familiares especiales (Planificación).
- e) Un profesorado competente y cualificado en las distintas acciones formativas (Planificación).
- f) Las adecuadas condiciones de amplitud, limpieza, iluminación, ausencia de barreras arquitectónicas, climatización y dotación de los medios y recursos didácticos necesarios de las instalaciones, aulas y centros donde desarrollen las actividades formativas (Planificación y Ejecución).
- g) Conocer la organización, funciones, actividades, datos económicos y presupuestarios, de contratación, cuadro de profesores internos y externos, CV, honorarios. Datos de proveedores (Transparencia y rendición de cuentas).
- h) Análisis crítico de las sugerencias de mejora, quejas y felicitaciones presentadas, en relación con los servicios que presta la EFIAP (gestión interna, ejecución).
- i) Que la Web de la EFIAP sea accesible. Recibir periódicamente los boletines informativos a los que se ha suscrito (Innovación y gestión del conocimiento).

NORMATIVA REGULADORA

Normativa Estatal:

El modelo de formación profesional vigente hasta hoy, consolidado en España a lo largo de los últimos veinte años, ha sido recientemente modificado por la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el empleo en el ámbito laboral (BOE 217, de 10 de septiembre de 2015). Este nuevo marco normativo supone, sin duda alguna, una reforma integral del sistema, de aplicación a todas las Administraciones Públicas, con el objeto de lograr una mayor eficacia, eficiencia y transparencia en la gestión de los recursos empleados, diseñando un escenario de planificación estratégica plurianual apostando por la tele-formación, instrumentos que permitirán, entre otras cuestiones, dotar al sistema de mayor eficacia y flexibilidad y superar las limitaciones del calendario formativo condicionado por la tramitación administrativa.

Además, se apuesta por la evaluación permanente de la calidad y el impacto real de la formación en términos de mejora en el desempeño en el puesto de trabajo.

Resolución de 9 de octubre de 2013, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se publica el Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas de 19 de julio de 2013 (BOE de 21 de octubre).

Normativa Autonómica:

La Ley 14/2013, de 26 de diciembre, de Medidas tributarias, administrativas y de función pública (BORM n.º 300, de 30 de diciembre de 2013), en su artículo 16, creó la EFIAP como órgano administrativo, integrado en la Consejería competente en materia de Función Pública, dependiente del órgano directivo competente en materia de formación de personal, en la que se integran, a su vez, las ya extintas Escuela de Administración Pública, Escuela de Formación en Administración Local y Escuela de Policías Locales.

Decreto 105/2015, de 10 de julio, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Hacienda y Administración Pública (BORM de 11 de julio de 2015).

Decreto de la Presidencia 18/2015, de 4 de julio, de reorganización de la Administración Regional (BORM de 4 de julio de 2015).

Decreto, 32/2006, de 21 de abril, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía y Hacienda (BORM 29 de abril de 2006).

GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración, gestión, seguimiento y control de esta Carta de Servicios corresponde a la Escuela de Formación e Innovación (EFIAP) a través de su Dirección. Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios, el Responsable de ésta, mediante cuadros de mando de seguimiento, realizará un control mensual de su cumplimiento, cuando se refieran a los plazos y condiciones en las que se llevan a cabo los servicios que se prestan en continuo. En todo caso, anualmente y en el primer trimestre de cada año, el Responsable de la Carta, dará cuenta a la Inspección General de Servicios, del resultado de la evaluación periódica efectuada respecto del cumplimiento de compromisos durante el año transcurrido, así como, de los métodos de control utilizados y el establecimiento y revisión, en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

El alumnado seleccionado tiene el deber de asistir a la totalidad del curso, así como la realización de las pruebas correspondientes de evaluación o a la presentación de los trabajos prácticos que se consideren oportunos.

El usuario se compromete a realizar un uso adecuado de las instalaciones.

El alumnado realizará encuestas sobre cada acción formativa para conocer su opinión sobre los objetivos, contenidos, motivación y demás elementos.

Podrá presentar sugerencias, quejas y felicitaciones que estimen convenientes sobre el funcionamiento de la Escuela de Administración Pública, pudiendo utilizar el formulario de sugerencias que aparece en nuestra página Web.

También pueden entregarse personalmente, por correo o fax. En el caso de que se indiquen los datos y dirección del interesado, en el plazo máximo de un mes, será informado de las actuaciones realizadas y de las medidas adoptadas referidas a su sugerencia o queja.

HORARIO DE ATENCIÓN

El horario de atención presencial al público será de 9:00 horas a 14:00 horas, de lunes a viernes, en Avenida Infante Juan Manuel, 14 de Murcia.

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

La ciudadanía dispone de los siguientes canales de comunicación:

- **Presencial.** La Escuela de Formación e Innovación se encuentra ubicada en la Avenida Infante Juan Manuel, nº14 código postal 30011 de Murcia.
- **Telefónica:** El teléfono de información general de la EFIAP es el 968 362 189.
- **Fax:** 968 366 456.
- **Web:** La página web de la Escuela de Administración Pública, accesible en INTRANET desde la dirección <http://rica.carm.es> y desde INTERNET en: <http://efiapmurcia.carm.es>
- **Redes Sociales:**
 - Facebook:** <https://www.facebook.com/EFIAPMurcia>
 - Twitter:** https://twitter.com/efiap_murcia
 - WhatsApp:** 618 205 074
 - Telegram:** <https://telegram.me/efiap>
 - Anuncios por RSS:** <http://bit.ly/2iUx9xE>
 - YouTube:** <https://www.youtube.com/c/EFIAPRegióndeMurciaVisionesCompartidas>
 - Flickr:** <https://www.flickr.com/photos/eapmurcia>
 - Lista de distribución de correo INFOEFIAP:** <http://bit.ly/2jAoLof>

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

TRANSPORTE PÚBLICO. AUTOBUSES:

LÍNEA CIRCULAR 2 (Pza. Circular/ Pza. Camachos - Hospital San Carlos) (parada 9050 Eroski)

LÍNEA CIRCULAR 4 (Pza. Circular / Pza. Camachos - Ciudad de la Justicia) (parada 9050 Eroski)

Se pueden consultar más líneas de transporte en: <http://www.tmurcia.com/lineas.aspx>

Las Cartas de Servicios de la Administración Pública de la Región de Murcia se pueden consultar en <http://www.carm.es/cartasdeservicios>

