



ESCUELA DE FORMACIÓN
E INNOVACIÓN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INFORME DETECCIÓN NECESIDADES FORMATIVAS FASE I



01/12/2021 14:24:26

ZAMORA PARRAGA, CARMEN MARIA

01/12/2021 13:05:50

DE LA HERA ORTIZ, CARIDAD

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-3a46574-717d-4a86-10e7-0050569b34e7



CONTENIDO

01.

PRESENTACIÓN

02.

CUESTIONARIO A LAS
UNIDADES/SERVICIOS

03.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

04.

CONCLUSIONES

05.

ANEXO. MODELO DE
CUESTIONARIO



**"Solo hay algo peor que formar a
tus empleados y que se vayan,
no formarlos y que se queden"**

(Henry Ford)

El diseño y elaboración de planes de Formación exige un análisis de necesidades formativas con el objetivo de determinar quién debe formarse, en qué, cuándo y dónde. La formación del personal empleado público tiene como objetivo la adquisición o perfeccionamiento (mejora) de habilidades y/o conocimientos para la resolución de problemas reales en el desempeño del puesto de trabajo y la consecución de los objetivos estratégicos de la organización, así como la mejora de los servicios públicos, sin olvidar su desarrollo personal y profesional.

La Dirección General de Función Pública, a través de la Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública de la Región de Murcia (en adelante EFIAP) se ha planteado un proceso de detección de necesidades formativas del personal empleado público con el objetivo de mejorar el desarrollo de sus funciones y competencias en línea con la Estrategia para la Transformación de la Función Pública Regional.

Para la consecución de este objetivo consideramos indispensable la participación activa del personal empleado público para recabar las necesidades percibidas por los mismos, avanzando de un modelo basado principalmente en la oferta (listado de acciones formativas entre las cuales el empleado público elige) a otro más flexible en el que la EFIAP sea capaz de dar respuesta a las necesidades reales, a la demanda planteada, con acciones formativas ligadas de modo directo a la aplicación práctica en los diferentes puestos de trabajo.

El proceso de detección de necesidades ha sido concebido en dos fases diferenciadas. En una primera fase se aborda, por un lado, el análisis de los planes de formación bienal 2020/2021 y de lo ejecutado en el Plan 2022/2023 y, por otro, la recogida de información de las personas responsables de las diferentes unidades y servicios de la CARM, invitándolas a hacer una reflexión sobre los objetivos del servicio a corto y medio plazo, así como identificar los conocimientos y habilidades para conseguirlos y priorizar éstos por encima de los demás.

01/12/2021 14:24:26

01/12/2021 13:05:50 ZAMBORA PARRAGA, CARMEN MARIA

DE LA HERA OTIS, CARIDAD

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificacoinformacionsegura>. Introdúzcala en el campo de búsqueda del código seguro de verificación (CSV) CARM-3446524-7174-0486-1-De7-005056913467

OIPRESENTACION



En la segunda fase se realizará una encuesta masiva al personal empleado publico con el objetivo de orientar el diseño y ejecución del Plan de Formación bienal 2024/2025, teniendo en consideración, en este caso, las necesidades percibidas y expresadas por el personal a tenor de su experiencia formativa, sus preferencias y motivaciones con relación a la oferta de cursos y modalidades de aprendizaje, así como la identificación de los principales obstáculos y/o dificultades para acceder a la oferta formativa, con el fin de poder incorporar elementos de mejora en la propia gestión de la EFIAP.

Este informe presenta los resultados de la primera fase, centrada en el análisis del cuestionario dirigido a las personas responsables de las unidades/servicios de los distintos departamentos, en las diferentes consejerías que conforman la Administración Pública de la Región de Murcia.

Desde la Dirección General de Función Pública y la Dirección de la EFIAP, agradecemos la participación a todas las personas empleadas públicas que han hecho posible el desarrollo con éxito de esta fase del proceso de detección de necesidades.

Carmen María Zamora Párraga
Directora General de Función Pública

Caridad de la Hera Orts
Directora de la EFIAP

La formación es un elemento capital del modelo de transformación, tanto en herramientas de gestión como en desarrollo de competencias digitales, idiomas o de otro carácter como las habilidades blandas o soft skills (pensamiento crítico, creatividad, innovación, trabajo en equipo, empatía), que serán las exigidas en los próximos años para el desarrollo efectivo de las competencias profesionales en la Administración.

 **ESTRATEGIA PARA LA TRANSFORMACIÓN
DE LA FUNCIÓN PÚBLICA REGIONAL**

01/12/2022 14:24:26

01/12/2022 13:05:50 ZAMORA PARRAGA, CARMEN MARIA

DE LA HERA ORTS, CARIDAD
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-3ac46574-717d-4a86-10e7-0050569b34e7



A. INFORMACIÓN DEL DESARROLLO DEL PROCESO

Esta fase del proceso detección de necesidades se nutre fundamentalmente de la información obtenida a través de la respuesta de las personas responsables de las diferentes unidades/servicios a un cuestionario diseñado al efecto.

Previo a la remisión del cuestionario se agendaron diferentes reuniones con los propios destinatarios del mismo (289 personas), con el objetivo de acercarnos a ellos, explicar el proceso a seguir, informar sobre el cuestionario que iban a recibir, cómo lo recibirían y, sobre todo, intentar motivar a su participación cumplimentando el mismo como informantes clave de las necesidades presentes y/o futuras de sus unidades/servicios.

El total de personas citadas que finalmente asisten a las reuniones informativas fue de 154 (53,28%), con la distribución que se indica en la siguiente tabla.

CONSEJERÍA	FECHA	% INFORMANTES CLAVE SOBRE EL TOTAL DE LA MUESTRA (289) ¹	%ASISTENCIA ²
Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca, Medio Ambiente y Emergencias	23.06.2022	16,26% (47 personas)	77%
Salud	23.06.2022	8,30% (24 personas)	45%
Servicio de Empleo y Formación (SEF)	27.06.2022	4,15% (12 personas)	91,6%
Dirección General de Función Pública	27.06.2022	6,92% (20 personas)	77%
Empresa, Empleo, Universidades y Portavocía.	28.06.2022	6,92% (20 personas)	85%
Economía, Hacienda y Administración Digital	28.06.2022	16,95% (49 personas)	6,12%
Fomento e Infraestructuras	29.06.2022	12,45% (36 personas)	55,55%
Presidencia, Turismo, Cultura y Deportes	29.06.2022	8,30% (24 personas)	Suspendida por Debate Estado de la Región. Se remite información por mail.
Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia	30.06.2022	9,68% (28 personas)	100%
Educación	30.06.2022	10,03% (29 personas)	37,93%

Tabla 1. Calendario reuniones informativas y asistencia a las mismas

¹ Se muestra entre paréntesis el número de personas citadas a la sesión informativa

² Porcentaje de asistencia a la sesión formativa con relación al número de personas citadas a la misma.

UNIDADES/SERVICIOS

OPINIONES Y SUGERENCIAS

01/12/2022 14:24:26

ZAMBORA PARRAGA, CARMEN MARIA

DE LA HERA OTIS, CARIDAD

01/12/2022 13:05:50 Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c de la Ley 39/2015. Los firmantes y los hechos de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificacoinformaciones> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-34446574-7fd4484f0e7-005059934e7



B. CUESTIONARIO A PERSONAS RESPONSABLES DE SERVICIOS/UNIDADES

Realizadas las diferentes reuniones, todas las personas empleadas públicas que constituían la muestra participante (289) recibieron un mail de la directora de la EFIAP en el que se invitaba y agradecía la participación. El mail incluía el enlace para acceder al cuestionario realizado mediante la herramienta Forms (Office 365).

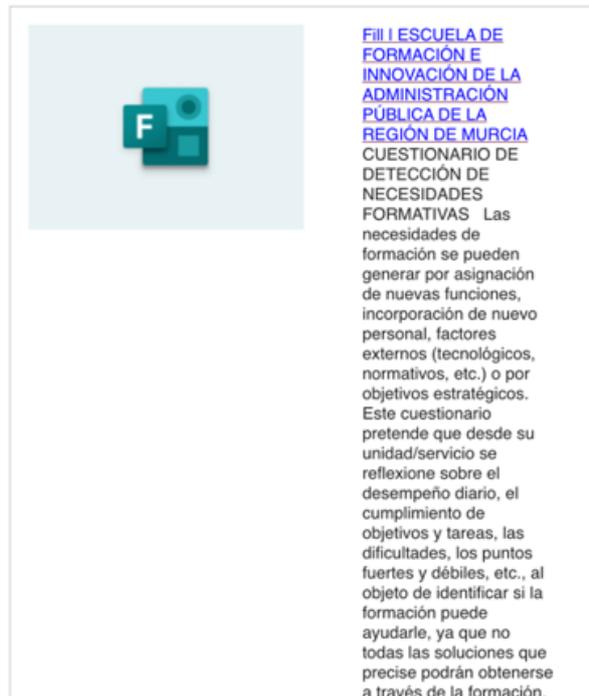


Imagen 1. Enlace a cuestionario detección necesidades

Dar al personal empleado público la relevancia y protagonismo que ha de tener en el proceso transformador, preparándolo para ser elemento dinamizador y garantía de éxito de los cambios que se van a producir que impactarán en la forma en la que se proporcionan los servicios públicos a la ciudadanía



A. DATOS IDENTIFICATIVOS

Se han recibido un total de 184 respuestas al cuestionario, lo que supone el 63,66% de la muestra seleccionada.

El mayor número de cuestionarios se ha recibido de la Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca, Medio Ambiente y Emergencias con un 17,93%, seguida de Economía, Hacienda y Administración Digital con un 16,84%.

El porcentaje más bajo en el número de respuestas ha sido el de la Consejería de Presidencia, Turismo, Cultura y Deportes, quizá relacionado con el hecho de no haber realizado la reunión presencial. Esta circunstancia nos lleva a poner en valor la importancia del acercamiento de la EFIAP a los diferentes equipos en esa labor de motivación de los mismos para conseguir una mayor participación como informantes clave en la fase I de la detección de necesidades.

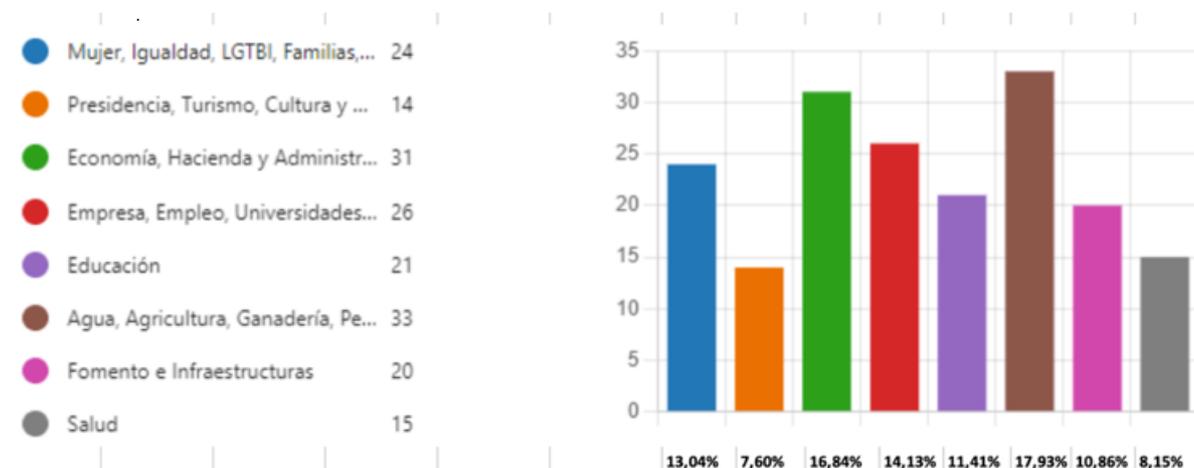


Figura 1. Cuestionarios por Consejería de procedencia



B. PLAN DE FORMACIÓN 2022/2023

Áreas formativas que consideran las unidades que pueden contribuir en mayor medida a la mejora del servicio.

El Plan Bienal de Formación 2022/2023 se estructura en diferentes áreas formativas. Las cuatro mejor valoradas en cuanto a su contribución a la mejora del servicio han sido:

- **Área Tecnológica y Digital:** acciones formativas para fomentar el desarrollo de habilidades, técnicas y procedimientos específicos referidos a las Tecnologías de la Información y la Comunicación; a impulsar el uso adecuado de herramientas basadas en estas tecnologías y proporcionar habilidades para la búsqueda, obtención, procesamiento y comunicación de la información y su transformación en conocimiento.
- **Área Jurídico-Administrativa, Económica y de la Unión Europea:** acciones formativas que permiten adquirir conocimientos, habilidades y técnicas en aspectos jurídico-administrativos y económicos, así como de adaptación a la normativa europea y para el desarrollo de la administración electrónica.
- **Área de Habilidades y Comunicación:** acciones formativas que permiten desarrollar habilidades de comunicación, habilidades para coordinarse con el trabajo de otras personas, negociar de forma eficaz, mediar y resolver conflictos, así como desarrollar de forma eficiente los recursos humanos y materiales en el entorno laboral.
- **Área de Formación Técnica Específica:** Acciones formativas dirigidas a colectivos profesionales concretos para que desarrollen habilidades, técnicas y procedimientos específicos referidos a temáticas de Sanidad y Consumo, Agricultura, Educación, Trabajo, Industria e Infraestructuras, Servicios Sociales, Urbanismo y Medio Ambiente, Seguridad Ciudadana y Operativa Policial y Tráfico y Seguridad Vial.

ÁREA	Nº	%
Tecnológica y Digital	145	78,80
Jurídico-Administrativa, Económica y de la Unión Europea	99	53,80
Habilidades y Comunicación	75	40,76
Formación Técnica Específica	65	35,32
Gestión, Dirección y Coordinación de Personal	62	33,69
Responsabilidad Social, Deontológica y Buenas Prácticas	34	18,47
Innovación y Calidad	33	17,93
Lenguaje administrativo e Idiomas	24	13,04



Conocimiento que poseen sobre determinados programas formativos.

El Plan de Formación ofertado por la EFIAP contempla otros programas formativos al margen de la oferta de acciones formativas solicitables (cursos), e interesaba indagar acerca del nivel de conocimiento de estas otras modalidades formativas por parte de las unidades/servicios.

A la vista de las respuestas recibidas debemos decir que el Programa de Calidad de las Unidades (PCU) es el más conocido (53,26%), seguido del Programa de Estancias Formativas (34,78%).

Destaca que un 34,23% manifiesta no conocer ninguno de estos programas formativos.

PROGRAMAS	Nº	%
Programa de Calidad de las Unidades	98	53,26
Programa de Estancias Formativas	64	34,78
No conozco ninguno	63	34,23
Programa de Aprendizaje Intergeneracional	36	19,56
Programa de Innovación Orientada a Proyectos	34	18,47
Comunidades de Prácticas	25	13,58

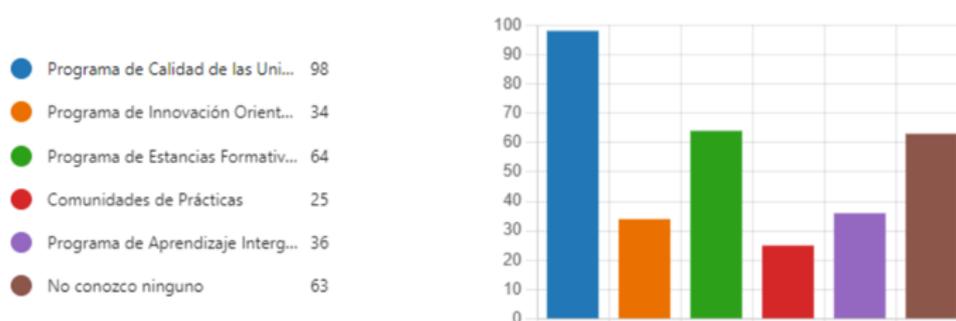


Figura 2. Conocimiento de los diferentes programas formativos



Consideración acerca de la aplicabilidad/transferencia de los conocimientos adquiridos.

Cuando hablamos de transferencia de la formación nos estamos refiriendo a la utilización efectiva y regular de los conocimientos, destrezas, habilidades y actitudes aprendidos como consecuencia de las acciones formativas realizadas.

El 63,04% manifiesta que los aprendizajes adquiridos en la formación por el personal empleado público han sido aplicados y/o transferidos al puesto de trabajo, frente a un 27,71% que no ha percibido o conocido si esta transferencia ha ocurrido.

TRANSFERENCIA DEL APRENDIZAJE	Nº	%
SI	116	63,04
NO	17	9,23
No lo sabe	51	27,71



Figura 3. Transferencia del aprendizaje al puesto de trabajo

El desconocimiento de esta transferencia por parte de las personas responsables de unidad/servicio, es argumentado debido fundamentalmente a un aspecto que repite en muchas de las respuestas: no disponer de toda la información sobre la formación que recibe el personal de la unidad/servicio.

En otros casos (9,23%), la no transferencia se justifica por la poca aplicabilidad práctica o profundidad de los conocimientos adquiridos.

"Se desconoce la formación que realiza su personal salvo que éste les informe directamente".

"No tengo conocimiento de los cursos a los que se inscribe el personal de mi Servicio, por lo que desconozco si son de utilidad en su puesto de trabajo"

"Los más específicos sí, pero son demasiado teóricos. Faltan más supuestos prácticos".

"Los cursos que ha realizado el personal ha ido más encaminado a la obtención de puntos para oposiciones y concursos que para el desarrollo de estos conocimientos para el puesto de trabajo."

"Como regla general se desconoce el tipo de cursos que solicita el personal. Sería interesante fijar un % de cursos a solicitar que requieran el visto bueno."



C. NECESIDADES DE FORMACIÓN DE SU UNIDAD/SERVICIO

Aspectos que considera que más influyen en las dificultades que encuentra en su unidad.

El 55,43% manifiesta que la mayor dificultad que presenta su servicio está relacionada con la Administración Electrónica, en algunos casos indicando el continuo cambio en las formas de trabajo derivados de la misma y la carencia en el conocimiento de herramientas básicas y el tener que recurrir al autoaprendizaje mediante el ensayo y error, así como el no disponer de buenos equipos informáticos.

El 42,39% encuentra dificultades en los Protocolos de Trabajo; un 37,50% encuentra dificultades en aspectos relacionados con la motivación y la rutina y el 28,26% en la necesidad de actualización normativa.

DIFICULTADES	Nº	%
Administración electrónica	102	55,43
Protocolos de trabajo	77	42,39
Motivación/rutina	69	37,50
Actualización normativa	52	28,26
Trabajo en equipo	49	27,17
Estrategias para afrontar imprevistos	44	23,91
Ofimática	41	22,28
Relaciones entre el personal	32	17,93
Relaciones con la ciudadanía	26	14,13
Otro	21	11,41

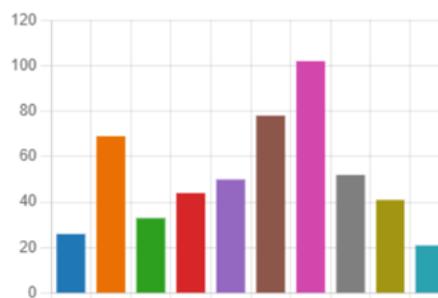


Figura 4. Dificultades de su unidad/servicio

"El personal tiene una carencia de conocimientos de la implementación de los nuevos sistemas ofimática (365), ya que la actualización de las posibilidades que este sistema tiene se desconocen."

"La escasez de personal, la administración electrónica, los tiempos de crisis (sanitaria, humanitaria y económica), la falta de relevo intergeneracional, está minando las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo".

"El trabajo en equipo es la piedra fundamental para el éxito de las diferentes unidades administrativas. Para ello es necesario que haya protocolos de trabajo y que cada persona sea capaz de comunicar con el resto de compañeros".



Previsión de cambios a corto/medio plazo (normativos, procedimentales, etc.) y de qué manera la formación puede contribuir a afrontarlos.

El 61,41% de los participantes manifiesta la previsión de cambios a corto o medio plazo en su unidad.

PREVISIÓN DE CAMBIOS	Nº	%
SI	113	61,41
NO	41	22,28
NO LO SE	30	16,30



Figura 5. Cambios a corto/medio plazo

La mayoría de los cambios referidos están relacionados con algunos de los siguientes aspectos:

- Gestión de los programas de ayudas financiados con fondos “Next Generation UE”, sin experiencia previa por parte del personal que integra las unidades.
- Reestructuración de unidades y necesidad de protocolos de trabajo.
- Cambios en las aplicaciones informáticas.
- Implantación del expediente electrónico/administración electrónica.
- Plan de Simplificación que está modificando los procedimientos de la Guía de Procedimientos y Servicios y evidenciando la necesidad de nuevas herramientas.
- Cambios normativos generales y específicos según la temática propia de cada unidad/servicio y que implican actualización de procedimientos.
- Búsqueda de nuevos perfiles, modificación de la RPT y Plantilla Tipo de Puestos de trabajo, necesidad de elaboración de un nuevo mapa de funciones y competencias.

“Transformación de la Función Pública Regional” alineándola con el desarrollo de la Región de Murcia, de su tejido económico y social, en el marco de la Iniciativa para la Recuperación y Transformación de la Región de Murcia NÉXT CARM, optimizando así el aprovechamiento de las sinergias que ofrece el marco estratégico actual.



Prioridades estratégicas de la unidad/servicio y acciones formativas necesarias para dar respuesta a las mismas.

Si bien es cierto que se refieren prioridades de carácter específico/técnico en las unidades/servicios, derivadas de la temática propia de cada uno de ellos, de modo general, las prioridades y tipo de acciones formativas necesarias para dar respuesta a las mismas tienen una alta coincidencia. Además, éstas están relacionadas con los cambios previstos a corto/medio plazo indicados en las respuestas a la pregunta anterior.

Así, se especifican necesidades de formación en:

- Actualización normativa.
- Habilidades y comunicación.
- Administración electrónica/expediente electrónico y elaboración de protocolos.
- Herramientas y aplicaciones informáticas corporativas. aplicaciones DELFOS, SIGEPAL avanzado, TRAMEL y QUESTOR.
- Ofimática (Word, Excel avanzado, bases de datos, tablas dinámicas).
- Coordinación interadministrativa y trabajo en equipo y en red.
- Gestión de subvenciones.
- Establecer mecanismos obligatorios de transferencia de conocimiento.
- Desarrollo de procedimientos de trabajo sencillos y unificados.
- Contratación.
- Toma de decisiones.
- Estrategias para afrontar situaciones imprevistas.
- Gestión del cambio.
- Relaciones con la ciudadanía.

"Es necesario abordar el fortalecimiento de las competencias digitales de quienes actualmente desempeñan su trabajo en la Administración Regional, invirtiendo en formación que prepare el terreno para el despegue de la automatización y de la Inteligencia Artificial en muchos de los procesos que actualmente desarrolla la Organización."

 **ESTRATEGIA PARA LA TRANSFORMACIÓN DE LA FUNCIÓN PÚBLICA REGIONAL**

01/12/2021 14:24:26

01/12/2021 13:05:50 ZAMBORA PARRAGA, CARMEN MARIA

DE LA HERA ORTIZ, CARIDAD
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-3ac46574-717d-4a86-10e7-0050569b34e7



D. RELEVO Y ACOGIDA DE NUEVO PERSONAL EN SU UNIDAD/SERVICIO

Existencia de protocolos/manuales de procedimiento para la transferencia de conocimientos/desempeño en el puesto de trabajo.

Más de la mitad de las unidades indican que no disponen de estos instrumentos, el 52,71%, frente a un 47,29% que si dispone de algún instrumento que sirva como vehículo de conocimientos para el desempeño de los puestos de trabajo.

En particular un 28,26% dispone de procedimientos internos, un 21,73% de protocolos de actuación, entendidos estos como la relación de tareas que se desarrollan en los diferentes puestos de una unidad/servicio.

TIPOS	Nº	%
Manual de Acogida	14	7,60
Procedimientos Internos	52	28,26
Protocolos de actuación	40	21,73
Otros	22	11,95

● Manual de Acogida	14
● Procedimientos internos (tramit...	52
● Protocolos de actuación (tareas ...	40
● Otros *	22



Figura 6. Tipo de manuales/procedimientos

Si tenemos en cuenta que, en una pregunta anterior, un 42,39% de respuestas indicaban que una de las mayores dificultades que encontraba está relacionada con los protocolos de trabajo, debemos pensar que esos protocolos o procedimientos de actuación no responden a las necesidades reales que se plantean las unidades/servicios.

"La transmisión se vienen haciendo con las buenas voluntades del que sale y el que entra"

"Hay diversos protocolos "parciales" pero no están consolidados ni disponibles en un repositorio común de documentación. Disponer de ello es uno de los proyectos que tenemos en cartera".

"Sería muy interesante disponer de protocolos de actuación y procedimientos internos para traspaso de información ya que hay mucha movilidad de personal, pero hacerlos requiere mucho tiempo." y el trabajo en equipo".

"Se dispone de formatos para informes e inspecciones, de listas de chequeo, de acceso a informes realizados por otros técnicos y de manuales de equipos."



En menor medida con un 7,60% las unidades manifiestan disponer de Manual de Acogida.

Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente
Vicesecretaría
Secretaría General. Servicio de Régimen Interior
Secretaría General. Oficina Promoción, procedimientos y control.
Consejería Economía, Hacienda y Administración Digital
Dirección General de Función Pública. Servicio de Prevención de Riesgos Laborales
ATRM- Secretaría General Técnica
ATRM- Servicio de Inspección y Valoración Tributaria
ATRM- Calidad y Atención Integral al Contribuyente
ATRM- Calidad y Recursos Humanos
Consejería Educación
Dirección General de Centros Educativos e Infraestructuras. Unidad Técnica de Centros Educativos
Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia
Dirección General Gobernanza y Participación Ciudadana. Oficina de la Transparencia y Participación Ciudadana (OTPC)
Dirección General Familias y Protección de Menores. Asesoría de Información y Estudios
Dirección General Familias y Protección de Menores. Servicio de Familias
Dirección General Familias y Protección de Menores. Servicio Protección Menores
Consejería Presidencia, Turismo, Cultura y Deportes
Secretaría General. Servicio de Régimen Interior.
Dirección General Patrimonio Cultural. Archivo General Región Murcia

Los desafíos que se plantean a medio plazo son el relevo generacional en el empleo público, la gestión planificada de vacantes, la definición de los nuevos perfiles de puestos de trabajo, la adaptación de los recursos existentes a los requerimientos de aprendizaje permanente optimizando a tal efecto los recursos personales y buscando el compromiso del personal empleado público, el desempeño eficiente enmarcados en una evolución positiva de las condiciones de trabajo y la excelencia de la función pública al servicio del bienestar de la ciudadanía.



ESTRATEGIA PARA LA TRANSFORMACIÓN DE LA FUNCIÓN PÚBLICA REGIONAL

01/12/2021 14:24:26

ZAMBORA PARRAGA, CARMEN MARIA

DE LA HERA ORTIZ, CARIDAD

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-3ac46574-717d-ad86-10e7-0050569b34e7



E. OTRAS APORTACIONES

El 44% de las personas empleadas publicas que han contestado el cuestionario (81 personas), nos han hecho llegar otras aportaciones y opiniones con relación al tema que nos ocupa.

Dejando a un lado aquellas aportaciones que agradecen a la EFIAP su acercamiento a las Consejerías y a las personas responsables de las diferentes unidades/servicios, el resto podemos agruparlas en temas comunes y que interesan al conjunto de las personas participantes y que se repiten independientemente de la Consejería a la que pertenezcan.

Las recogemos aquí y, en algún caso, las acompañamos con alguna de las respuestas textuales:

Sobre posibles acciones formativas

- Fomentar y ampliar la formación íntegramente online o por videoconferencia para permitir la conciliación laboral y familiar.
- Potenciar las acciones formativas de corta duración, sean o no en modalidad presencial. Cursos cortos sobre temas concretos, jornadas, seminarios.
- Ofrecer la posibilidad de realizar más acciones formativas específicas por servicios.
- Ofertar mayor número de plazas en las acciones formativas más demandadas.
- Unificar para todas las Consejerías la redacción de protocolos de actuación en los procedimientos de Régimen Interior. Mayor coordinación y comunicación entre ellos.
- Formación específica para personal directivo:

Herramientas para el análisis de datos dirigido a la toma de decisiones.

Herramientas de Gestión.

Herramientas y Técnicas Directivas.

“Potenciar al máximo las acciones formativas íntegramente online, incluso incorporando videollamadas a la metodología. Carece de sentido organizar cursos interesantes y útiles si luego no vas a dar facilidades para que la gente pueda conciliar trabajo, familia y formación.”

“Hay que mejorar la formación del personal directivo sino no avanzamos.”

“Me parece muy importante que las acciones formativas que se organicen sean de corta duración.”



- Gestión del tiempo, habilidades de comunicación y colaboración. Acciones dirigidas a la automotivación y el liderazgo.
- Potenciar la formación obligatoria a las unidades, para facilitar que los Centros Directivos/servicios puedan orientar la formación a las necesidades.
- Potenciar la formación en el uso de las aplicaciones informáticas de gestión como soporte necesario para el correcto uso e implantación de la administración electrónica.
- Propuesta de acciones formativas en el área de gestión económica. Gestión del gasto, SIGEPAL, TRAMEL y contratación pública.
- Fomentar las competencias digitales.
- Ofrecer acciones formativas en las distintas herramientas de M365 de manera continua.
- Creación de bancos de recursos.
- Formación en habilidades de comunicación, interpersonales, trabajo en equipo.
- Formación en ética pública e integridad.

“Creo que la formación tecnológica está demasiado estandarizada, es poco práctica, y por eso los trabajadores no descubren los enormes beneficios que conlleva. Deberían darse “píldoras formativas” sobre funciones concretas de aplicaciones”.

Bancos de recursos, fáciles y accesibles, referido no solo a procesos complejos sino también a procesos básicos”

“En mi opinión y dada la media de edad de los funcionarios de esta Administración, cada vez debería haber mas cursos de autoliderazgo, habilidades directivas e interpersonales. Considero que servirían para disminuir la apatía y descontento generalizado.”

“Los cursos deben ir orientados a los trabajos que debemos desarrollar día a día y las aplicaciones o programas que podemos utilizar para optimizar este trabajo.”

“Reforzar el concepto de servicio público, lo que significa ser un servidor público, las obligaciones que se asumen. Que la formación sea un instrumento de “dignificación” de la función pública.”



01

ÁREAS FORMATIVAS

Las unidades/servicios consideran que las cuatro áreas formativas que en mayor medida contribuyen a la mejora del servicio son:

- Área Tecnológica y Digital.
- Área Jurídico-Administrativa, Económica y de la Unión Europea.
- Área de Habilidades de Comunicación.
- Área de Formación Técnica Específica

02

PROGRAMAS FORMATIVOS

Al margen de la oferta de acciones formativas solicitables (cursos) el programa formativo más conocido y demandado es el Programa de Calidad de las unidades (PCU), por ser el que da una mejor respuesta a sus necesidades específicas.

03

APLICABILIDAD/TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO

El 63% de las personas participantes considera que sí se produce una transferencia de los conocimientos, destrezas, habilidades y actitudes aprendidas al desempeño diario.

No obstante, demandan mayor aplicabilidad práctica y poder disponer de la información de las acciones formativas que realizan las personas de sus unidades./servicios.



04 DIFICULTADES EN SU QUEHACER DIARIO

Las tres dificultades con las que con mayor frecuencia se encuentran las unidades/servicios en su quehacer diario:

- Las derivadas de la implantación de la administración electrónica y el uso de herramientas y aplicaciones.
- La falta de protocolos de trabajo que se convierte en un riesgo de pérdida de conocimiento y un punto débil ante el inminente y masivo relevo generacional de los próximos años.
- La falta de motivación.

05 PREVISIÓN DE CAMBIOS A CORTO/MEDIO PLAZO

Los cambios previstos a corto/medio plazo están relacionados con:

- Gestión de I fondos “Next Generation UE”, sin experiencia previa por parte del personal que integra las unidades.
- Reestructuración de unidades y necesidad de protocolos de trabajo.
- Cambios en las aplicaciones informáticas.
- Implantación del expediente electrónico/administración electrónica.
- Plan de Simplificación.
- Cambios normativos generales y específicos (según la temática propia de cada unidad/servicio) que implican actualización de procedimientos.
- Búsqueda de nuevos perfiles, modificación de la RPT y Plantilla Tipo de Puestos de trabajo, necesidad de elaboración de un nuevo mapa de funciones y competencias.

01/12/2021 14:24:26

01/12/2021 13:05:50 | ZAMBORA PARRAGA, CARMEN MARIA

DE LA HERA ORTIZ, CARIDAD

04+COMUNICACIONES

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-3ac4a574-17fd-ea86-1067-0058569b34e7



06

PRIORIDADES ESTRATÉGICAS Y ACCIONES FORMATIVAS NECESARIAS PARA DAR RESPUESTA A LAS MISMAS

- Actualización normativa.
- Habilidades y comunicación.
- Administración electrónica/expediente electrónico y elaboración de protocolos.
- Herramientas y aplicaciones informáticas corporativas. aplicaciones DELFOS, SIGEPAL avanzado, TRAMEL y QUESTOR.
- Ofimática (Word, Excel avanzado, bases de datos, tablas dinámicas).
- Coordinación interadministrativa y trabajo en equipo y en red.
- Gestión de subvenciones.
- Establecer mecanismos obligatorios de transferencia de conocimiento.
- Desarrollo de procedimientos de trabajo sencillos y unificados.
- Contratación.
- Estrategias para afrontar situaciones imprevistas.
- Gestión del cambio.
- Relaciones con la ciudadanía.

07

RELEVO Y ACOGIDA NUEVO PERSONAL EN LAS UNIDADES

- Necesidad de disponer de protocolos de actuación y procedimientos internos para traspaso de información. Más de la mitad de las unidades no disponen de protocolos. y/o procedimientos documentados, (53,01%) que sirvan como vehículo de conocimientos para el desempeño de los puestos y para una adecuada gestión del conocimiento y que faciliten tanto la acogida como el relevo.
- Elaborar protocolos analizando los disponibles en diferentes unidades/servicios y hacerlos accesibles al resto de unidades (repositorio común)

01/12/2021 14:24:26

01/12/2021 13:05:50 | ZAMBORA PARRAGA, CARMEN MARIA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CMM-3ac46574-17fd-4a86-10e7-0054569b34e7



08

OTRAS APORTACIONES

- Fomentar y ampliar la formación íntegramente online o por videoconferencia para permitir la conciliación laboral y familiar.
- Potenciar las acciones formativas de corta duración, sean o no en modalidad presencial. Cursos cortos sobre temas concretos, jornadas, seminarios.
- Ofrecer la posibilidad de realizar más acciones formativas específicas por servicios.
- Ofertar mayor número de plazas en las acciones formativas más demandadas.
- Unificar para todas las Consejerías la redacción de protocolos de actuación en los procedimientos de Régimen Interior. Mayor coordinación y comunicación entre ellos.
- Propuesta de acciones formativas en el área de gestión económica. Gestión del gasto, SIGEPAL, TRAMEL y contratación pública.
- Creación de bancos de recursos.
- Formación en habilidades de comunicación, interpersonales, trabajo en equipo.
- Formación en ética pública e integridad.

La EFIAP desea seguir afianzando la relación con las distintas Consejerías a través de los enlaces de formación y creando nuevos lazos con profesionales que deseen colaborar como profesorado o en la coordinación de acciones formativas concretas.

Igualmente, poder establecer con todas las unidades la necesaria dinámica de trabajo para la realización de la formación que precisen, conforme a sus necesidades, prioridades e intereses.



05. MODELO DE CUESTIONARIO

ESCUELA DE FORMACIÓN E INNOVACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA REGIÓN DE MURCIA

CUESTIONARIO DE DETECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS

Las necesidades de formación se pueden generar por asignación de nuevas funciones, incorporación de nuevo personal, factores externos (tecnológicos, normativos, etc.) o por objetivos estratégicos.

Este cuestionario pretende que desde su unidad/servicio se reflexione sobre el desempeño diario, el cumplimiento de objetivos y tareas, las dificultades, los puntos fuertes y débiles, etc., al objeto de identificar si la formación puede ayudarle, ya que no todas las soluciones que precise podrán obtenerse a través de la formación.

La EFIAP le agradece su colaboración.

Este cuestionario se puede cumplimentar aproximadamente en 10 minutos.

DATOS IDENTIFICATIVOS

1. CONSEJERÍA *

- Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia
- Presidencia, Turismo, Cultura y Deportes
- Economía, Hacienda y Administración Digital
- Empresa, Empleo, Universidades y Portavocía
- Educación
- Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca, Medio Ambiente y Emergencias
- Fomento e Infraestructuras
- Salud

2. CENTRO DIRECTIVO (Organismo Autónomo, Secretaría General, Dirección General, etc.) Indique la denominación completa con mayúsculas y sin tildes. *

Escriba su respuesta

3. SERVICIO O UNIDAD *

Escriba su respuesta

PLAN DE FORMACIÓN 22/23

Queremos saber cómo se percibe por las personas responsables de las unidades / servicios, las áreas formativas que conforman el Plan de formación.

⋮

4. De las áreas formativas en las que se estructura el Plan de Formación de la EFIAP 2022-2023 , señale las 3 que considera que pueden contribuir en mayor medida a la mejora de su servicio/unidad *

- Tecnológica y Digital. (Firma electrónica, Redes Sociales, Navegación y Datos, Correo Electrónico, Ofimática, Edición de video, Cartelería, Trabajo en la nube, Web, Sigepal, Bases de Datos, Seguridad)
- Responsabilidad Social, Deontológica y Buenas Prácticas (Transparencia, Gobierno abierto, Datos abiertos, Agenda 2030, Cambio climático, Responsabilidad Social Corporativa)
- Innovación y Calidad. (Taller sobre el proceso de innovación, Calidad en la atención a la ciudadanía)
- Habilidades y Comunicación. (Mejora relaciones interpersonales, Inteligencia emocional, Habilidades mejora trabajo)
- Lenguaje Administrativo y de Idiomas.(Expresión escrita, lenguaje administrativo, lenguaje inclusivo, lengua de signos, idiomas)
- Jurídico-Administrativa, Económica y de Unión Europea.(Procedimiento Administrativo, Especialidades de Contratación, Subvenciones, Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, Presupuesto, Gasto público, Contabilidad, Fondos Europeos)
- Gestión, Dirección y Coordinación de Personal.(Evaluación del desempeño, Dirección por Objetivos, La gestión del conocimiento, Taller de buenas prácticas procesos selectivos, Delegar con eficacia)
- Formación Técnica Específica (Sanidad, Servicios Sociales, Agricultura, etc.) (Mantenimiento instalaciones riesgo legionelosis, Calificación energética de los edificios, QGIS)

⋮

5. De los siguientes Programas incluidos en el Plan de Formación indique aquellos que conoce o de los que tiene alguna información de referencia: *

- Programa de Calidad de las Unidades
- Programa de Innovación Orientada a Proyectos
- Programa de Estancias Formativas
- Comunidades de Prácticas
- Programa de Aprendizaje Intergeneracional
- No conozco ninguno

6. ¿Considera que los aprendizajes adquiridos en la formación que ha recibido el personal de su unidad han sido aplicados y/o transferidos al puesto de trabajo? *

- NO
- SI
- No lo sé



7. Explique brevemente su respuesta

Escriba su respuesta

NECESIDADES DE FORMACIÓN DE SU UNIDAD

En muchas ocasiones se tiende a confundir necesidades formativas con cursos de formación. Una necesidad formativa es una carencia de conocimientos, habilidades o aptitudes (competencias) que se pueden resolver con formación, pero también es una oportunidad de mejora.

8. Reflexione sobre las dificultades que presenta su unidad/servicio. Marque los 3 aspectos que considera que pueden incidir en mayor medida en dichas dificultades. *

- Las relaciones con la ciudadanía
- Motivación / rutina
- Relaciones entre el personal
- Estrategias para afrontar imprevistos
- Trabajo en equipo
- Protocolos de trabajo
- Administración electrónica (Sede, certificados, Dixel ...)
- Actualización normativa *
- Ofimática (Word, Excel, Office 365 etc.) *
- Otro *

9. Si ha seleccionado opciones marcadas con (*), especifique su respuesta

Escriba su respuesta

10. ¿Se prevén, a corto o medio plazo, cambios en procedimientos, normativa, etc., que afecten a su servicio/unidad? *

- NO
- SI
- No lo sé



11. En caso afirmativo, indique qué cambios y de qué manera la formación puede contribuir a afrontar los mismos.

Escriba su respuesta

12. Reflexione sobre las prioridades (estratégicas, organizativas...) que tiene su unidad e indique 2 posibles acciones formativas que puedan dar respuesta a dichas prioridades

Escriba su respuesta

RELEVO Y ACOGIDA DE NUEVO PERSONAL EN SU UNIDAD/SERVICIO

La Estrategia para la Transformación de la Función Pública Regional contempla un eje destinado a la "Gestión Inteligente de los Recursos Humanos" (línea 1.3) Esta gestión de los recursos humanos incluye tanto el relevo generacional como la acogida de quienes acceden a un puesto de trabajo. Será muy importante identificar fortalezas y debilidades en el funcionamiento del servicio/unidad, así como documentar los conocimientos clave para una adecuada transferencia que garantice la continuidad y la calidad en el servicio prestado.

13. ¿Tiene su servicio/unidad algún manual, procedimiento y/o protocolo que sirva como vehículo de transferencia de conocimientos básicos necesarios para el desempeño de sus puestos de trabajo? *

NO

SI

14. En caso afirmativo indique cuál o cuáles.

- Manual de Acogida
- Procedimientos internos (tramitación de un expediente, gestión de nóminas, etc.)
- Protocolos de actuación (tareas concretas de un puesto)
- Otros *

15. Si ha elegido "Otros" *, descríbalos brevemente.

Escriba su respuesta

SU OPINIÓN NOS INTERESA

16. Indique cualquier otra cuestión que desee hacernos llegar (opinión, sugerencia, propuesta, etc.)

Escriba su respuesta

La finalidad del tratamiento de los datos tiene como objeto ayudar a establecer criterios para el diseño de los próximos planes de formación. Los datos se conservarán mientras sean necesarios para la realización de actuaciones relativas a la elaboración de dichos planes. No se cederán datos a terceros.

Al enviar este cuestionario, autorizo a la EFIAP al tratamiento de los datos incluidos en el mismo, para la finalidad indicada.

01/12/2021 14:24:26

01/12/2021 13:05:50 ZAMBORA PARRAGA, CARMEN MARIA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-3ace46574-717d-4a86-10e7-0050569b34e7



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-3ac46574-717d-4a86-10e7-0050569b34e7



CONTACTO

www.efiapmurcia.carm.es
info.efiap@carm.es
direccion.efiap@carm.es