

Evaluación de los Programas de Selección y Formación de la Escuela de Administración Regional de Castilla-La Mancha

Informe Ejecutivo



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Evaluación de los Programas de Selección y Formación de la Escuela de Administración Regional de Castilla-La Mancha

Informe Ejecutivo

La "Evaluación de los Programas de Selección y Formación de la Escuela de Administración Regional de Castilla-La Mancha" se integra en el Plan de Trabajo acordado por el Consejo de Ministros en su reunión de 4 de marzo de 2011, dando así cumplimiento al artículo 23 del Estatuto de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la calidad de los Servicios.

Este es el quinto plan de trabajo de AEVAL desde su constitución el 1 de enero de 2007 y su objetivo es verificar los resultados de las iniciativas políticas para favorecer la transparencia en la gestión pública, la eficiencia en el uso de los recursos y la mejora continua de la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía.

Evaluación de los Programas de Selección y Formación de la Escuela de Administración Regional de Castilla-La Mancha
Informe Ejecutivo

Edita:
Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas
Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas
y la Calidad de los Servicios (AEVAL)

Edición 2012

Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas
Y la Calidad de los Servicios
Departamento de Evaluación

Director de la Evaluación:

José M^a Ivañez Gimeno, Director de la División Evaluación
de Políticas Económicas de la AEVAL

Coordinadora de la Evaluación:

Magdalena Sánchez Astillero, Evaluadora Especializada de la AEVAL

Equipo de evaluación:

Ana Ruiz Martínez (Análisis de datos)
Carmen Gómez de Marcos Pérez, Evaluadora Especializada de la AEVAL
Luis Castro Pérez, Evaluador Especializado de la AEVAL

Directora del Departamento de Evaluación:

Ana Ruiz Martínez

Catálogo de Publicaciones oficiales:
<http://publicacionesoficiales.boe.es>

NIPO: 632-12-009-5

INDICE

<u>MANDATO DE LA EVALUACIÓN.....</u>	<u>7</u>
OBJETO Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN	8
OBJETIVOS, JUSTIFICACIÓN Y UTILIDAD DE LA EVALUACIÓN.....	9
ANÁLISIS DEL CONTEXTO	10
LA FORMACIÓN Y SELECCIÓN DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA-LA MANCHA.	10
ENFOQUE DE LA EVALUACIÓN	19
METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN.....	20
CONTENIDOS DE LA EVALUACIÓN.....	20
<u>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</u>	<u>22</u>

Mandato de la evaluación

El Consejo de Ministros en su reunión de 4 de marzo de 2011¹ y a propuesta del entonces Vicepresidente Segundo del Gobierno y Ministro de Política Territorial y Administración Pública, aprobó para el año 2011 los programas y políticas públicas que serían objeto de evaluación por la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios (AEVAL), con los que el Gobierno quiere medir la eficacia y calidad de las intervenciones y servicios públicos que recibe el ciudadano.

El Plan de Trabajo para 2011 de la AEVAL, incorpora por primera vez procesos de evaluación de políticas y programas públicos contemplados en Convenios de Colaboración celebrados entre la propia Agencia y diversas Comunidades Autónomas con el objetivo de impulsar la evaluación de políticas públicas y la calidad de los servicios.

Dentro de los programas y políticas públicas que fueron evaluados por la AEVAL en 2011, como producto de un Convenio de Colaboración, se encuentran la de los Programas de Selección y Formación de la Escuela de Administración Regional de Castilla-La Mancha.

El Convenio de Colaboración entre la AEVAL y la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha² en su anexo relativo a las actividades a desarrollar en materia de evaluación de políticas públicas, prevé la realización por parte de la Agencia de la evaluación de una intervención pública cuya gestión sea competencia del gobierno de Castilla-La Mancha.

En el seno de la Comisión de Seguimiento del citado Convenio se acordó que la evaluación a realizar se centrara en la Escuela de Administración Regional de Castilla-La Mancha, y en concreto en el diseño e implementación de los programas de selección y formación realizados por la Escuela, en la adecuación de su estructura organizativa a los objetivos que tiene establecidos, y en los resultados e impactos que ambos programas producen en el empleo público de la administración regional.

La evaluación se ha realizado a lo largo del año 2011.

¹ Orden de 17 de marzo DE 2011 (B.O.E. del 1 de abril), por el que se aprueban los programas y políticas públicas que serán objeto de evaluación por la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios en 2011

² Convenio de Colaboración suscrito en Toledo el 28 de enero de 2010

Objeto y alcance de la evaluación

Objeto:

De acuerdo con el mandato del Consejo de Ministros y el Convenio de Colaboración entre la AEVAL y la Consejería de Administraciones Públicas y Justicia de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, el objeto de la evaluación son los programas de selección y formación de la Escuela de Administración Regional de Castilla-La Mancha.

Alcance:

El alcance de la intervención se va a centrar en:

- Evaluar el alineamiento e implementación del Programa de Selección con los objetivos establecidos en la estructura organizativa de la EAR.
- Evaluar el alineamiento e implementación del Programa de Formación con los objetivos establecidos en la estructura organizativa de la EAR.
- Evaluar el alineamiento de los procesos de gestión de la Escuela con las actuaciones encomendadas a la EAR por la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- Evaluar la estructura organizativa de la Escuela de Administración Regional.

El periodo analizado se centra en los años 2007 a 2010.

La complejidad de la evaluación viene determinada por la diversidad de competencias que ha asumido la escuela, por lo que debe de contar con personal especializado en nuevas tecnologías y aplicar nuevos conocimientos y nuevos métodos de trabajo para dar respuesta a las demandas de los ciudadanos que solicitan nuevos servicios y que son muy conscientes de sus derechos y obligaciones. Asimismo se hace necesario cumplir los objetivos establecidos en la normativa vigente y en los Acuerdos de Formación Continua³ suscritos con la Administración General del Estado.

³ IV Acuerdo de Formación para el empleo en las Administraciones Públicas de 21 de septiembre de 2005

Objetivos, justificación y utilidad de la evaluación

Objetivos:

La evaluación pretende conocer la eficacia de la estructura organizativa de la Escuela de Administración Regional y los impactos inducidos por los programas de selección y formación, analizando aspectos de su diseño e implementación.

Los objetivos de la evaluación son:

- Identificar si el diseño de los Programas de selección y formación es coherente a los objetivos fijados por la EAR.
- Analizar la adecuación de la estructura organizativa y de los medios de la Escuela en relación a los objetivos que tiene fijados.
- Analizar la eficacia e impacto de ambos Programas.
- Conocer los posibles desviaciones en las previsiones que tienen fijada la EAR respecto a los mismos.

Justificación de la evaluación

A pesar de que Consejería de Administraciones Públicas y Justicia⁴ de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha cuenta con sistemas de información que permiten hacer un seguimiento de la actividad desarrollada, hasta la fecha no se ha abordado una evaluación externa que permita conocer la **eficacia e impactos inducidos** por los programas de Selección y Formación, **analizando** tanto aspectos de su **diseño**, como de su **implementación y de los resultados e impactos** que están produciendo.

Utilidad de la evaluación

La información recogida a lo largo de la evaluación va a facilitar a la Consejería de Administraciones Públicas y Justicia de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha los datos e información necesaria para llevar a cabo posibles acciones de mejora de su gestión e implantación de un Plan de Calidad en la Escuela de Administración Regional.

⁴ Actualmente: Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas

Análisis del Contexto

La Dirección General de Función Pública y Justicia, dependiente de Consejería de Administraciones Públicas y Justicia tiene encomendada en materia de función pública⁵:

- La elaboración de la oferta de empleo público, gestión de las convocatorias de pruebas selectivas que no estén atribuidas a otras Consejerías e informe de las convocadas por estas últimas.
- La gestión de las convocatorias de concursos generales de méritos de funcionarios y de personal laboral.
- La planificación, diseño y ejecución de los **programas de formación** de los funcionarios y del personal laboral, excepto aquellos que estén expresamente atribuidos a otros órganos.
- La superior dirección de la Escuela de Administración Regional de Castilla-La Mancha.

Para el cumplimiento de estos fines se adscribe la Escuela de Administración Regional, a la Dirección General de Función Pública y Justicia⁶.

La formación y selección del personal al servicio de las Administraciones Públicas es un objetivo común de todas las Comunidades Autónomas, realizando en todas ellas estas funciones en sus ámbitos competenciales.

La formación y selección de los empleados públicos de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

La Escuela de Administración Regional⁷, creada por Ley 3/1988, de 13 de diciembre de 1988, de ordenación de la función pública, dependiente de la Dirección General de Función Pública y Justicia de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas⁸ es responsable de la definición y ejecución de la acción de gobierno en las áreas de organización de la

⁵ Apartados h) i), p) q) del artº 10 punto 1 del Decreto 14/2012, de 26.01.2012, por el que se modifica el Decreto 279/2011, de 22.09.2011, por el que se establece estructura orgánica y se fijan las competencias de los órganos integrados en la Presidencia de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

⁶ Puntos 3 del artículo 10 del Decreto 14/2012, de 26.01.2012.

⁷ Decreto 132, de 18 de diciembre de 1990 (DOCM 28.12.1990) por el que se establece la organización y funcionamiento de la EAR. <http://pagina.jccm.es/ear/index.htm>

⁸ Decreto 14/2012, de 26.01.2012, por el que se modifica el Decreto 279/2011, de 22.09.2011, por el que se establece la estructura orgánica y se fijan las competencias de los órganos integrados en la Presidencia de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Administración de la Comunidad Autónoma, dirección y coordinación de los servicios jurídicos, empleo público, coordinación administrativa general, calidad de los servicios.

La EAR con sede en la ciudad de Toledo y aulas de formación en las capitales de provincia de la Comunidad Autónoma tiene entre otros, atribuidos los siguientes fines:

- **Selección** del personal de nuevo ingreso en la Administración de la Junta de Comunidades y **promoción interna y formación** del ya existente. Para ello gestiona los procesos selectivos de ingreso y promoción del personal de la Administración de la Junta de Comunidades, excluidos el personal docente y el estatutario sanitario.
- **Formación** del personal funcionario y laboral de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Para ello, programa y gestiona las actividades necesarias para desarrollar el Plan de Formación del Personal al servicio de la Administración de la Junta.

Asimismo el Decreto 132/1990 de 18 de diciembre asigna a la Escuela, entre otras, las siguientes funciones:

- La realización y promoción de las actividades de investigación, estudio, asesoramiento y documentación necesarios para el perfeccionamiento de los servicios y el desarrollo del proceso general de racionalización y mejora de la Administración Autonómica.
- La colaboración, cooperación e intercambio con otros centros u organismos públicos o privados que tengan atribuidas funciones de naturaleza semejante a las de la EAR.

Estructura orgánica de la EAR

La Escuela se estructura orgánicamente en tres Unidades Administrativas con rango de Servicio que corresponden a las áreas funcionales de: selección, formación y administración general.

Paralelamente existe un **Consejo de Planificación**, como órgano colegiado con funciones de planificación, ejecución y deliberación, integrado por representantes del personal y de la Administración Autonómica y Local.

Gráfico 1: Organigrama de la EAR



Fuente: elaboración propia a partir de datos de la EAR

Servicio de Selección

Objetivos y funciones

El Servicio de Selección, tiene establecidos los siguientes objetivos:

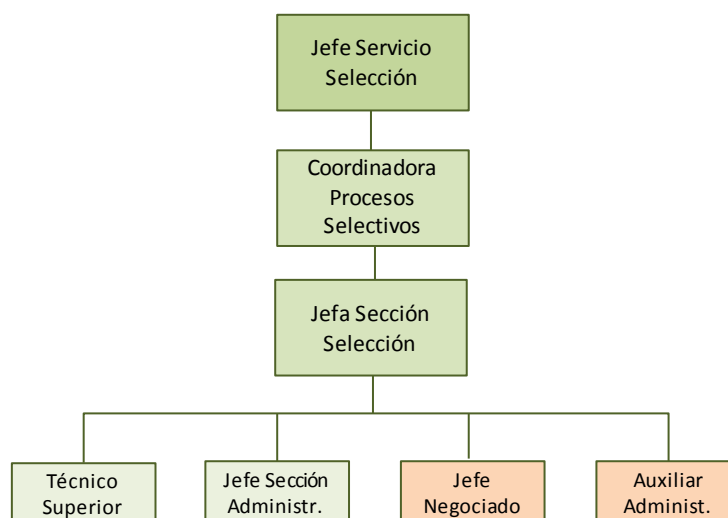
- Asegurar procesos de selección garantistas y de calidad.
- Aplicar la mejora continua a los procesos selectivos.
- Coordinar los Tribunales para conseguir tener los candidatos necesarios para no dejar vacantes en los procesos selectivos convocados.

Igualmente el Servicio de Selección evalúa la actuación de los Tribunales en los procesos selectivos atendiendo a diferentes niveles de calidad, evaluando la correcta organización, la calidad de las pruebas, la inexistencia de conflictos y la cobertura de vacantes.

Personal

Para el desarrollo de sus actividades el Servicio cuenta con el siguiente personal:

Gráfico 2: Personal del Servicio de Selección



Fuente: elaboración propia

Principales actuaciones⁹:

En el Área de Selección, la EAR tiene encomendadas las siguientes funciones:

- Colaboración con la Dirección General en la elaboración de la oferta de empleo público.
- Gestión de las convocatorias de pruebas selectivas de acceso a la función pública que no están atribuidas a otras consejerías e informe de las convocadas por estas últimas.
- Gestión de las convocatorias de concursos generales de méritos de funcionarios y de personal laboral para la promoción interna.

A. Funcionario de carrera

En cuanto a los funcionarios de carrera las principales actividades del Servicio de Selección son:

- Convocatoria de los procesos selectivos de personal funcionario correspondientes a la oferta de empleo anual.
- Análisis y valoraciones de medidas a implantar tendentes a aumentar la participación. Simplificar y objetivar los procesos y garantizar en lo posible la cobertura de todas las plazas.

B. Personal laboral fijo

Las principales actividades del Servicio de Selección referidas al personal laboral son:

- Convocatoria de los procesos selectivos de personal laboral fijo correspondientes a la oferta anual de empleo.
- Desarrollo de la convocatoria que incluye el sistema general de acceso libre, el de personas con discapacidad y el de promoción interna.

C. Personal funcionario interino

La EAR a través de su Servicio de Selección convoca procesos selectivos para la constitución o ampliación de bolsas de trabajo de personal funcionario interino. La Escuela coordina las bases generales de actuación para todos estos procesos e igualmente resuelve los procesos de selección de personal interino.

⁹ Memoria EAR 2009

D. Personal Temporal Laboral

El Servicio coordina y supervisa las resoluciones de convocatoria que dictan las Delegaciones Provinciales de las Consejerías.

E. Actuaciones generales y mejora de procedimientos

En lo referente a las actuaciones generales y mejora de los procedimientos, las principales actuaciones del Servicio son:

- Gestión de la plataforma para la presentación electrónica de solicitudes de participación en los procesos selectivos.
- Mantenimiento y/o gestión del portal para el apoyo a la promoción interna en el puesto (Grupos D y C).
- Mantenimiento y evaluación permanente de una carta de servicios del área de Selección.
- Elaboración de informes de impacto de género de las convocatorias de procesos selectivos e incorporación de criterios de paridad en la conformación de tribunales calificadores, siguiendo los criterios establecidos en el Estatuto Básico del Empleado Público y de la Ley Orgánica de Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.
- Mantenimiento y/o gestión del portal de empleo público y atención a la ciudadanía.
- Elaboración de materiales didácticos o de apoyo a la preparación de las pruebas de acceso a un empleo público.
- Convocatoria de procesos selectivos de los funcionarios con habilitación de carácter estatal en su ámbito territorial de acuerdo con la atribución de competencias a la Comunidades Autónomas por el Estatuto Básico del Empleado Público¹⁰.

F. Evaluación de los procesos selectivos

El Servicio evalúa los procesos selectivos teniendo en cuenta los siguientes factores, todos ellos significativos para determinar la calidad de cada programa y su ejecución:

- Medición: Verificación de que se cumplen los compromisos de calidad establecidos en la carta de servicios.
- Elaboración de una memoria de cada uno de los procesos selectivos.
- Evaluación de las personas que componen los Tribunales.

¹⁰ Disposición Adicional Segunda de la Ley 7/2007, de 13 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público

- Encuesta a los aprobados sobre su grado de satisfacción con el proceso selectivo
- Encuesta realizada a aspirantes participantes en los procesos selectivos.
- Verificación de que se cumplen los compromisos de calidad establecidos en la carta de servicios.

En el ejercicio 2010¹¹, no se ha aprobado la oferta anual de empleo público, en la Escuela se han desarrollado pruebas selectivas correspondientes a las ofertas de empleo de años anteriores, especialmente de los años 2008 y 2009.

Servicio de Formación

Objetivos y funciones

El Servicio de Formación dedicado a la ejecución del Programa de Formación de la EAR tiene establecidos los siguientes objetivos:

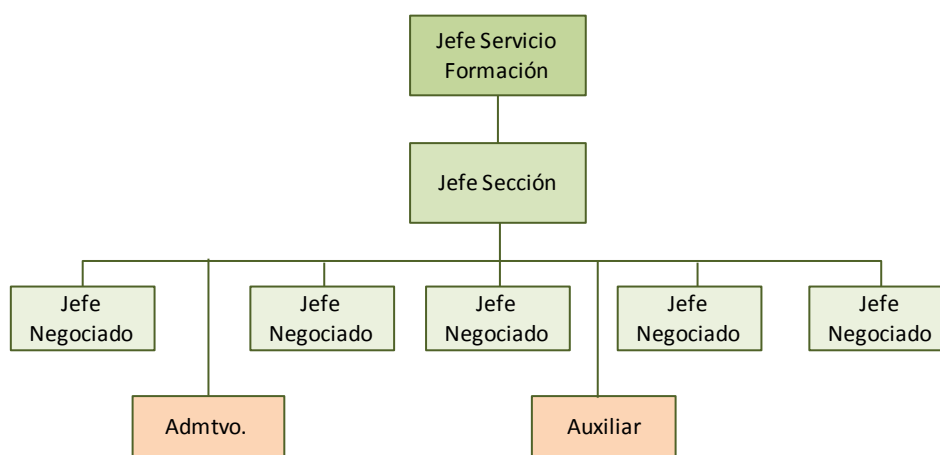
- Difusión de todos los cursos a través de convocatorias en el DOCM y en la web de la EAR –Portal del Empleado- del Plan de Formación.
- Coordinar, apoyar y evaluar la formación impartida específicamente por las Consejerías.
- Preparar las propuestas de cursos en función de las necesidades formativas.
- Gestionar la selección de las solicitudes presentadas para los cursos.
- Gestionar las bases de datos de profesores.
- Editar y actualizar los manuales y material para cada curso.
- Desarrollar anualmente cursos en Toledo y en las sedes provinciales.
- Seguir el desarrollo de los cursos realizando la evaluación final y la identificación de las posibles áreas de mejora.

Personal del Servicio

Para el desarrollo de sus actividades el Servicio de Formación cuenta con el siguiente personal:

¹¹ Información procedente de la Memoria de Actividades de la EAR del año 2.010

Gráfico 3: Personal del Servicio de Formación



Fuente: elaboración propia a partir de datos de la EAR

Principales actuaciones¹²:

La principal actuación del Servicio de Formación de la Escuela es la elaboración del **Plan de Formación General** que comprende todas las acciones dirigidas a la formación de los empleados públicos de la JCCM.

Las acciones formativas dirigidas a personal funcionario y laboral, se distribuyen en tres grandes bloques organizativos, en función del órgano que ha llevado a cabo su gestión y fondo de financiación:

- Formación realizada por la Escuela de Administración Regional. Comprende el conjunto de actividades formativas realizadas por la EAR y se encuentran divididas en las siguientes áreas
 - Área de formación permanente general.
 - Área de formación en ofimática.
 - Área de formación a distancia semipresencial
 - Área de formación a distancia online
 - Área de formación específica.
- Formación realizada por las diferentes Consejerías. Comprende el conjunto de diferentes actividades formativas que han impartido las diferentes Consejerías dentro del Plan de Formación Continua, financiado íntegramente con fondos transferidos desde la Administración General del Estado en virtud de los Acuerdos de Formación Continua de las Administraciones Públicas, en el que la Escuela de Administración Regional aparece como promotora y

¹² Memoria EAR 2009. En el año 2010 se han mantenido las acciones formativas del 2009.

coordinadora, sin perjuicio de que su ejecución se realiza de manera descentralizada por las Consejerías.

Se trata de una formación de carácter específico que complementa la formación propia de la Escuela de carácter más general.

- Formación realizada dentro del Plan Interadministrativo. Comprende el conjunto de actividades formativas incluidas en el Plan Interadministrativo, financiado íntegramente con fondos transferidos desde la Administración General del Estado en virtud de los Acuerdos de Formación Continua de las Administraciones Públicas y del que la Escuela de Administración Regional es órgano promotor.

Servicio de Administración General

Objetivos y funciones

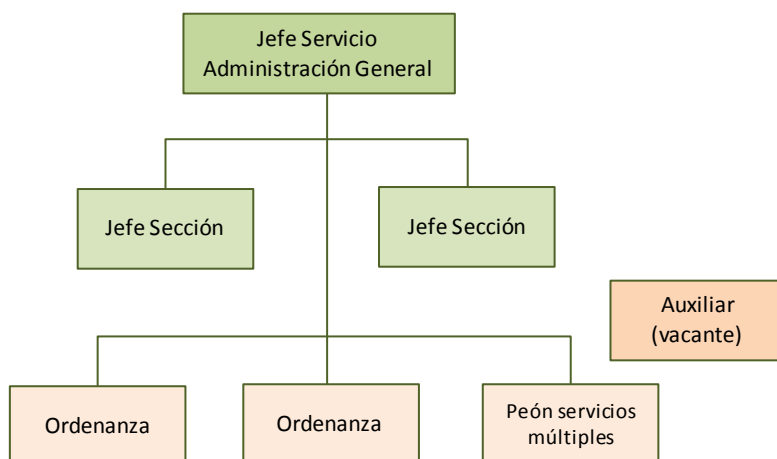
Como encargado de prestar apoyo a los otros dos Servicios, realiza, entre otras, las siguientes actividades:

- Preparación del proyecto de Presupuesto y Memoria anual de la EAR.
- Inicio de los expedientes de contratación con la redacción de la propuesta memoria económica y pliego de prescripciones técnicas. Valoración de las propuestas técnicas e informe para su presentación en la Mesa de Contratación.
- Búsqueda de proveedores
- Preparación *en preliminar* de los pagos que generan las actividades formativas.
- Gestión de las inscripciones en los registros de ISBN y Depósito Legal de manuales realizados por el EAR y preparación de contratos sobre derechos de autor.
- Tramitación y convocatoria de becas para la realización de Máster impartidos por Universidades e Institutos Universitarios.
- Organización del archivo de los documentos. Control y gestión de los fondos bibliográficos. Sistemas audiovisuales: Control de los préstamos y mantenimiento.
- Preparación del material para los cursos que se imparten en la EAR y empaquetado y envío de los que se realizan en aulas externas (resto de provincias de Castilla-La Mancha).
- Gestión de las dependencias de la EAR.
- Secretaría de órganos colegiados

Personal del Servicio

Para el desarrollo de sus actividades el Servicio de Administración General cuenta con el siguiente personal:

Gráfico 4: Personal del Servicio de Administración General



Fuente: Elaboración propia

Instrumentos de la EAR para el cumplimiento de sus funciones

Portal del Empleo Público:

Gestiona y coordina los procesos selectivos de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha para el acceso tanto a **cuerpos, escalas y especialidades de personal funcionario como a las categorías profesionales de personal laboral fijo**, con excepción del personal docente (atribuido a la Consejería de Educación, Ciencia y Cultura) y el estatutario del Servicio Regional de Salud de Castilla-La Mancha. Dicha atribución se refiere tanto a los sistemas generales de acceso libre, de personas con discapacidad y las de promoción interna.

A través del *Portal del Empleado público*¹³ se puede obtener información sobre los procesos selectivos en curso (por relación de empleo, categoría, o cuerpo y especialidad a la que se accede), copias de los ejercicios correspondientes a procesos ya realizados, material de apoyo a la preparación de algunos programas de materias y planos de localización de los centros donde habitualmente se realizan las pruebas selectivas. Asimismo, se puede acceder a una plataforma de presentación de

¹³ www.jccm.es/empleo

solicitudes de forma telemática para los procesos selectivos: temporales y fijos.

Dispone el portal de un espacio para formulación de sugerencias y/o consultas a través de la dirección de correo empleopublico@jccm.es. Para formular una consulta o reclamación a un Tribunal o Comisión de Selección de un proceso en curso se puede usar la dirección oposiciones.ear@jccm.es.

Bolsa de trabajo para empleo temporal

Para acceder a un empleo temporal en alguno de los cuerpos o categorías profesionales de la Administración General de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha se debe participar en los procesos selectivos, de carácter permanente o temporal, que se convocan regularmente y superar al menos una de las pruebas del proceso selectivo.

En la bolsa de trabajo puede consultarse las relaciones de personas que sin haber superado el correspondiente proceso selectivo sí han superado al menos una prueba. Dichas relaciones reflejan la situación de dichas personas una vez finalizado el proceso.

Una vez que las bolsas de trabajo entran en funcionamiento, puede conocerse su estado de gestión real consultando el apartado de la web de la JCCM: <http://www.jccm.es/empleo/elegirbolsa.php>.

Enfoque de la evaluación¹⁴

La evaluación es, por una parte *de ámbito organizacional*, centrándose en analizar la estructura, las actividades, los procesos desarrollados por la EAR así como la actividad desplegada por la Escuela en los últimos años. Por otra parte, pretende conocer los resultados de ambos programas a partir de la satisfacción de los participantes en las pruebas de selección y en los cursos de formación y de los costes de las actividades de la EAR.

Para ello la evaluación pretende dar respuesta a la **pregunta clave**: si la estructura organizativa, procedimental y de medios personales y materiales responde a los fines de la EAR y es la adecuada para resolver con eficacia y eficiencia las necesidades de selección y formación del personal al servicio de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

¹⁴ Ver "Matriz de la Evaluación" en el Anexo 1: "Metodología de la Evaluación".

Metodología de la evaluación¹⁵

Para la obtención de la información necesaria se han aplicado las siguientes herramientas de evaluación:

Herramientas utilizadas

Las herramientas de recopilación y análisis de información utilizada han sido:

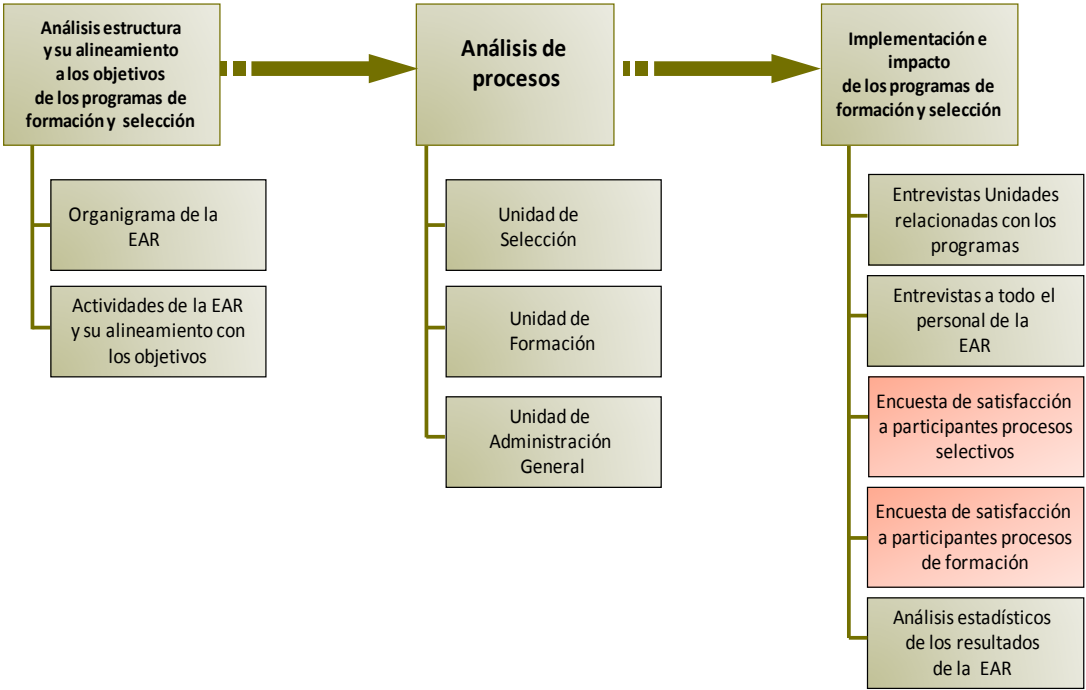
- **Análisis documental** de la información disponible, incluyendo las memorias anuales de actividades, ofertas públicas de empleo anual, convocatorias de procesos selectivos, planes de formación, etc.
- **Entrevistas estructuradas** con los distintos grupos de interés: directivos y personal de la EAR.
- **Entrevistas estructuradas** a coordinadores de formación de las Consejerías.
- **Diseño del mapa de procesos** de la EAR para la identificación de los elementos constitutivos de los mismos.
- **Encuesta de satisfacción** a los participantes en los procesos selectivos.
- **Encuesta de satisfacción** a los participantes en los procesos de formación.
- **Técnica de Análisis de Organizaciones (AFC)** para comparar y valorar cada una de las actividades significativas que se llevan a cabo en la EAR.
- **Grupos de Discusión** -Técnicas de Grupo Nominal (TGN)- para detectar áreas de mejora en la EAR.

Contenidos de la evaluación

¹⁵ El equipo evaluador agradece el apoyo y colaboración para la realización de esta evaluación a todo el personal de la EAR que amablemente han prestado su apoyo sin el que esta evaluación no habría sido posible. Y en especial, agradece el trabajo realizado a los Directores de la Escuela, Juan Miguel Jiménez Ramírez y Sonsoles Garrido Polonio, así como a los Jefe de Servicio, Jesús Poderoso Godoy, María Díaz García y Cayetano Corral Torres, a la Coordinadora de Procesos, María Jesús Gálvez Morales, a Emilio Guerrero, de la Unidad de Informática de la Consejería y especialmente agradece la colaboración a Francisca Vega Manzano, Jefa del Servicio de Administración General que ha actuado como contacto entre el equipo evaluador y la EAR.

El contenido de la evaluación se refleja en el gráfico siguiente:

Gráfico 5: Contenido de la evaluación



Fuente: Elaboración propia

Conclusiones y recomendaciones

Del análisis realizado por el equipo evaluador pueden obtenerse las siguientes conclusiones:

SOBRE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN REGIONAL DE LA JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA-LA MANCHA

1. La Escuela fue creada como una unidad administrativa integrante de la Dirección General de Función Pública, Calidad de los Servicios y Justicia de la Consejería de Presidencia y Administración Pública de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha con la función de desarrollar los procesos de selección y formación del personal al Servicio de la Junta.
2. La estructura orgánica de la Escuela de Administración Regional es adecuada para dar respuesta a las funciones que tiene encomendadas. Conviene preguntarse si la falta de autonomía de la Escuela justifica la existencia de unos Servicios de Administración General independientes de la Dirección General de la que depende.
3. El análisis de los procesos de la EAR aconsejaría adecuar la actual situación organizativa de la Escuela, debido a que se ha reducido la oferta de empleo público y a las partidas presupuestarias destinadas a la formación, como consecuencia de la situación económica.
4. Se evidencia el carácter eminentemente administrativo de la Escuela. La plantilla de la EAR tiene un nivel de cualificación relativamente bajo para una institución teóricamente especializada.
5. Una de las principales áreas de mejora, propuesta por su personal, para el desarrollo de las actividades de la Escuela, es mejorar su capacidad informática entendida tanto en medios personales como materiales. A este respecto, casi por unanimidad se opina que sería necesario contar con un equipo propio experto en informática y no depender de la Secretaría General de la Consejería, unidad competente en esta materia, sobre todo teniendo en cuenta que la EAR está ubicada en un edificio independiente de la Consejería.
6. Otra de las mejoras propuesta por el personal de la EAR se refiere a la necesidad de contar con un mejor diseño informático de los procesos administrativos desarrollados por la misma.

7. Un área sobre las que se manifiesta el interés general del personal es la mejora de la comunicación en su doble vertiente: externa e interna. Haciendo el personal especialmente hincapié en la mejora de la comunicación interna en el sentido de recibir criterios comunes de actuación para conseguir la mejora del funcionamiento de la organización.
8. Los recursos de personal de la Escuela, suficientes en momentos de plena actividad de la Escuela, exigen una redistribución en momentos como los actuales caracterizados por la falta de oferta de empleo público, la reducción de los programas formativos y la existencia de vacantes en la relación de puestos de trabajo.
9. Los recursos financieros parecen suficientes para desarrollar sus actividades aunque si se abordaran nuevas actividades con mayor valor añadido habría que reestructurar e incluso aumentar los recursos presupuestados.
10. La infraestructura física de la Escuela parece más que suficiente produciéndose en determinados casos una infrautilización de los mismos. En el momento de concluir la evaluación, febrero del 2012, la ocupación del edificio de la Escuela está siendo reordenada alojando a otras unidades de la JCCM (Dirección General de Coordinación, Centro Regional de Formación del Profesorado, entre otros).
11. Debido a que los conceptos presupuestarios no se encuentran desagregados y asignados a los programas y actividades de la Escuela resulta muy difícil realizar una contabilidad de costes que permita profundizar en su nivel de eficiencia conociendo tanto el coste de los procesos selectivos como los de los diferentes cursos impartidos.

Recomendaciones

- *Dado el actual cuestionamiento de las actividades de la Escuela como consecuencia de la crisis económica parece conveniente la necesidad de plantearse si la estructura, los procedimientos y la dependencia funcional de la Escuela es la adecuada. Estratégicamente se puede acentuar el carácter administrativo de la Escuela o por el contrario acentuar sus aportaciones de valor añadido actuando como unidad de investigación, desarrollo y previsión de las necesidades de la Junta en cuanto a promoción, formación y mejora de procedimientos de los empleados de la Junta.*

- *El planteamiento estratégico de los fines y objetivos de la Escuela no son obstáculo para plantear mejoras procedimentales y contables, en recursos humanos, financieros y racionalización de los recursos materiales para aumentar la eficiencia de la Escuela a tenor de las opiniones de los funcionarios de la Escuela.*

SOBRE EL SERVICIO Y LAS ACTIVIDADES DE SELECCIÓN DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACION REGIONAL DE CASTILLA-LA MANCHA.

1. La actividad del Servicio de Selección depende de la Oferta de Empleo Público que determina la gestión de los procesos selectivos y el número de plazas ofertadas.
2. La crisis económica por sus efectos en la reducción de las ofertas de empleo público afecta al nivel de actividad del Servicio de Selección e incluso a su evolución previsible.
3. Los procesos del Servicio de Selección evidencian que el Servicio desarrolla los procesos necesarios para llevar a cabo las convocatorias derivadas de las ofertas de empleo público.
4. El Servicio de Selección ha desarrollado procesos de implementación de herramientas de calidad.
5. La valoración de los servicios de selección de la Escuela por los opositores participantes en los procesos selectivos es muy elevada, aunque se produce una reducción ligera y progresiva de la satisfacción a lo largo de los años considerados. Los aspectos que generan más insatisfacción son los ligados a la información que se proporciona a los aspirantes a las plazas convocadas en los distintos procesos selectivos y el contenido del portal del empleo público.
6. La calidad entendida como la diferencia entre expectativas y percepción de los servicios recibidos es negativa, aunque mínima, para todas las categorías encuestadas en la encuesta de calidad realizada a los participantes en los procesos selectivos de la EAR.
7. La inexistencia de OEP en el 2010 reduce la ejecución del concepto presupuestario destinado al pago de las retribuciones de los integrantes de los tribunales de los procesos selectivos en dichos años.
8. La no existencia de oferta de empleo público aumenta considerablemente los costes de la EAR en selección lo que exigiría una reducción de los mismos ó la realización de nuevas actividades que justificaran el mantenimiento de los mismos.

9. La inexistencia de OEP en el 2010 reduce la ejecución del concepto presupuestario destinado al pago de las retribuciones de los integrantes de los tribunales de los procesos selectivos en dichos años.
10. La no existencia de oferta de empleo público aumenta considerablemente los costes de la EAR en selección lo que exigiría una reducción de los mismos ó la realización de nuevas actividades que justificaran el mantenimiento de los mismos.

Recomendaciones

- *Las actividades de selección al depender de la Oferta de Empleo Público tienen en su actividad movimientos cíclicos. La explotación de los productos de la formación, textos, temarios de oposición, explotación de la base de datos de nuevos empleados públicos para detectar las necesidades de formación podrían amortiguar los efectos de los ciclos de actividad.*
- *La existencia de una carta de servicios del servicio de selección y las encuestas de satisfacción a los participantes en los procesos de selección son instrumentos que deben de fundamentar una política de mejora de la calidad de los servicios prestados por la Escuela.*
- *Sería conveniente flexibilizar la plantilla en el sentido de permitir una movilidad funcional que reforzara las aéreas de la escuela con más actividad a costa de las que coyunturalmente se encuentran más descargadas de trabajo.*
- *Con la aplicación de la contabilidad de costes se podría obtener la información necesaria para poder implementar una política de reducción de costes, si es que esta se considerase conveniente y no afectase a los niveles de calidad de la Escuela.*

SOBRE EL SERVICIO Y LAS ACTIVIDADES DE FORMACION DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACION REGIONAL DE CASTILLA-LA MANCHA.

1. Los procesos identificados en el Servicio de Formación desarrollan los objetivos que tiene encomendados, detección de necesidades formativas, diseño y edición de los cursos de formación de la JCCM y valoración de la satisfacción de los usuarios para incorporar sus sugerencias a la definición de las necesidades formativas del año siguiente.
2. La valoración de los procesos formativos de la EAR por los encuestados es muy alta, no obstante se señalan aspectos que deberían ser objeto de atención para aumentar el nivel de satisfacción de los asistentes a los cursos.

3. La actividad formativa de la Escuela se reduce, en el periodo considerado, año a año aunque el número de alumnos formados solo se reduce mínimamente. Se detecta una tendencia al incremento del número de alumnos por curso.
4. En el periodo 2007 a 2010 disminuye el número de cursos, y el número de horas de formación impartidas por la Escuela aunque, como se ha indicado, asisten más alumnos por curso. El aumento del coste de los mismos, pese a que se nota una fuerte contención del gasto en el año 2010, se debe a las actividades complementarias realizadas por el programa de formación, como confección de manuales, gastos derivados del desarrollo de los cursos online, biblioteca virtual, etc.
5. El incremento de los cursos online está relacionado con la provincia del puesto de trabajo de los participantes en los cursos de formación. La gran extensión territorial de Castilla-La Mancha justifica la definición de una combinación de cursos online, semipresenciales y presenciales que aumente la eficacia y eficiencia de la Escuela, y que permita acceder a los mismos a un mayor número de personas, por lo que se deben de seguir no solo criterios de costes sino también de calidad.
6. La implantación de un sistema de calidad de los servicios formativos requeriría la realización de forma periódica de nuevas encuestas a fin de sistematizar las mejoras en la formación de la JCCM

Recomendaciones

- *Parece necesario una mayor atención a los criterios de calidad aplicados en la formación por lo que sería conveniente la implantación de una carta de servicios y unas encuesta de calidad a los participantes en los cursos que fundamentaran un plan de mejora de la calidad de la Escuela.*
- *Mantener la calidad de los cursos, evitar una posible masificación de los cursos y controlar los costes son actividades que pueden mejorar la eficacia y eficiencia de la Escuela.*
- *Establecer la relación ideal entre cursos presenciales, semipresenciales y online es una de las tareas más importantes a realizar puesto que marca la adecuación de los recursos de la Escuela a sus objetivos y fines.*
- *Igualmente convendría aumentar el valor añadido aportado por la Escuela mediante la explotación de los productos, textos, temarios creados en su proceso formativo.*

SOBRE EL SERVICIO DE ADMINISTRACION GENERAL DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACION REGIONAL DE CASTILLA-LA MANCHA.

1. El Servicio de Administración realiza las funciones de apoyo a los servicios de selección y formación.
2. Conviene plantearse si dada la falta de autonomía de la Escuela justifica la existencia de unos servicios generales hasta cierto punto duplicados con los de la Secretaría General de la Consejería de la que dependen los servicios comunes y que encarecen los costes generales de la Escuela. La única diferencia entre la Escuela y la Dirección General es puramente física al estar ubicadas en edificios independientes.

Recomendaciones

- *Las necesidades detectadas en la Escuela, servicios informáticos, y las actividades repetitivas con las desarrolladas por la Dirección Generales aconsejarían un reparto de funciones más eficiente entre los servicios generales de la Escuela y los de la Dirección General de la que depende.*
- *La mayor o menor autonomía otorgada a la Escuela, respecto de la Dirección General de la que depende, y las funciones y fines dados a la Escuela determinan el reforzamiento o la reducción de sus servicios de administración general.*

SOBRE LA EFICACIA, EFICIENCIA E IMPACTO DE LAS ACTIVIDADES DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACION REGIONAL DE CASTILLA-LA MANCHA.

1. La no existencia de oferta de empleo público aumenta considerablemente los costes de la EAR en selección lo que exigiría una reducción de los mismos ó la realización de nuevas actividades que lo justificaran.
2. La extensión geográfica de la Comunidad Autónoma dificulta la centralización de las actividades formativas en la sede de la Escuela obligando a una distribución de los cursos presenciales entre las diferentes capitales de provincia.

3. Hay una baja utilización de la infraestructura de la Escuela en formación. Esta utilización es mayor en las enseñanzas de ofimática para las que la Escuela está mejor dotada de medios que las distintas Consejerías.
4. Los usuarios institucionales de la Escuela en las diferentes Consejerías tienen una excelente opinión sobre su funcionamiento y el cumplimiento de las misiones que está tiene encomendada.
5. Un índice del impacto producido por las actividades de selección y formación de la EAR se puede medir con los resultados evidenciados por los usuarios en las encuestas de satisfacción realizadas.
6. El impacto de la actividad de la Escuela de Administración Regional es mayor en Toledo que en el resto de las provincias. En conjunto la actividad de la Escuela impacta en el 33% de los empleados públicos de la Junta de Comunidades.

Recomendaciones

- *El cambio de la coyuntura económica ha dificultado el desarrollo de la Escuela de acuerdo con las previsiones iniciales planteadas en su decreto fundacional. Parece llegado el momento de replantearse la misión, objetivos y fines de la Escuela.*
- *En todo caso es el momento de plantearse medidas y políticas que permitan mejorar la eficiencia de la Escuela, reduciendo los costes y aumentando el impacto de los programas que desarrolla.*

CONSIDERACIONES FINALES SOBRE LA ESCUELA DE ADMINISTRACION REGIONAL DE CASTILLA-LA MANCHA.

Los cambios en el entorno de la Escuela debido a la crisis económica que ha reducido su actividad debido a la inexistencia de Oferta de Empleo Público y a la reducción de los presupuestos de formación aconsejan una reflexión, profunda sobre los fines, objetivos y medios de la escuela para afrontar el próximo futuro. Por lo que como recomendación final además de las medidas de mejora recomendadas en anteriores apartados, implantación de sistemas de calidad, contabilidad de costes etc. Se recomienda la realización de un Plan Estratégico de la EAR que aborde su desarrollo en los próximos años. El Plan Estratégico debería de abordar las siguientes cuestiones:

- Decidir sobre el carácter más o menos administrativo y de gestión de la Escuela.
- Establecer sistemas, planes y objetivos para controlar los costes sin por ello afectar a la calidad de los servicios prestados por la Escuela.
- Optimizar la utilización de la infraestructura física de la Escuela
- Decidir sobre la conveniencia de encargar a la escuela actividades de mayor valor añadido que complementen y optimicen los actuales servicios prestados por la Escuela.
- Establecer las características de la oferta formativa de la Escuela que maximice la eficacia y eficiencia de su labor formativa eligiendo entre cursos presenciales, semipresenciales y online.
- Establecer un sistema coherente y coordinado de definición de las actividades formativas de la Escuela y las prestadas directamente por las diferentes Consejerías de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha para evitar duplicidades y necesidades formativas no cubiertas.

Por lo demás y al margen de las recomendaciones que pueden mejorar todavía aun más su funcionamiento, constatar el esfuerzo desarrollado por el personal al servicio de la Escuela y el cumplimiento de los objetivos que tienen asignados.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS