

LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
DE LA REGIÓN DE MURCIA (1997-2012)

Una vocación de servicio público

LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
DE LA REGIÓN DE MURCIA (1997-2012)

Una vocación de servicio público

INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
MADRID, 2013

Colección: ESTUDIOS Y DOCUMENTOS

FICHA CATALOGRÁFICA DEL CENTRO  
DE PUBLICACIONES DEL INAP

La ESCUELA de administración pública de la Región de Murcia (1997-2012) [Texto impreso] : una vocación de servicio público. – 1ª ed. – Madrid : Instituto Nacional de Administración Pública, 2013. – 105 p. ; 24 cm. – (Estudios y documentos)

Bibliografía: p. 28-29

ISBN 978-84-7088-909-7. – NIPO 635-13-041-5

1. Escuela de Administración Pública de la Región de Murcia-S. XX-XXI. 2. Murcia (Comunidad Autónoma)-Administración. I. Instituto Nacional de Administración Pública (España). II. Serie

353.9(460.33).088.6"19/20"

Primera edición: noviembre, 2013

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

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (arts. 270 y sigs. del Código Penal).

Edita:

INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

[www.inap.es](http://www.inap.es)

ISBN: 978-84-7088-909-7 (formato papel); 978-84-7088-910-3 (formato electrónico)

NIPO: 635-13-041-5 (formato papel); 635-13-040-X (formato electrónico)

Depósito Legal: M-29535-2013

Preimpresión: Composiciones RALI, S.A.

Impresión: Ulzama

En esta publicación se ha utilizado papel reciclado libre de cloro de acuerdo con los criterios medioambientales de la contratación pública.

# ÍNDICE

<b>Presentación, Juan Bernal Roldán</b> .....	9
<b>Prólogo, Manuel Arenilla Sáez</b> .....	11
<b>Introducción</b> .....	13
<b>Capítulo 1. Marco normativo, aspectos psicopedagógicos y desarrollo de herramientas de gestión de la formación</b> .....	15
1. Desarrollo del Marco Normativo .....	15
2. Estructuración de los Planes de Formación .....	16
3. Marco de orientaciones psicopedagógicas y de gestión de la formación .....	17
4. Diseño y desarrollo de la aplicación informática .....	18
5. Diseño y desarrollo de la web EAP .....	21
6. Los responsables de Formación de consejerías y organismos autónomos de la CARM .....	28
<b>Capítulo 2. Acreditación y reconocimiento de la formación. Gestión de certificaciones</b> .....	31
<b>Capítulo 3. Formación impartida por los sindicatos con cargo a fondos de la CARM. Una relación fructífera</b> .....	33
<b>Capítulo 4. Políticas de calidad de la Escuela de Administración Pública: plan de calidad</b> .....	35
1. Plan de Calidad de la EAP .....	35
2. Certificación de Calidad ISO 9001 .....	35
3. Carta de Servicios .....	41

Capítulo 5. <b>Principales líneas de actuación de la EAP</b> . . . . .	45
1. Modelo formativo 2001-2003. Estudio piloto . . . . .	45
2. Itinerarios formativos. . . . .	47
3. Modelo de formación para el Desarrollo de Competencias. . . . .	48
4. Formación en Habilidades, Comunicación y Atención a la Ciudadanía. . . . .	49
5. Formación en Ofimática . . . . .	52
6. Formación en Idiomas . . . . .	53
7. Formación Directiva. Itinerario Formativo «Programa De Formación Directiva». . . . .	55
8. Formación en Prevención de Riesgos Laborales (PRL) . . . . .	60
9. Pruebas de Aptitud. . . . .	62
10. Formación Técnica Especializada (PFT) y Plan de Calidad de las Unidades (PCU). . . . .	64
11. Formación de formadores y formación de formadores de Teleformación . . . . .	65
12. Cursos y Jornadas de Acogida . . . . .	67
13. Cursos de Preparación a la Jubilación . . . . .	71
14. Homologaciones . . . . .	73
15. El Plan Interadministrativo . . . . .	73
16. Organización de Jornadas y Seminarios . . . . .	75
17. Premios obtenidos por la Escuela de Administración Pública . . . . .	78
Capítulo 6. <b>La teleformación: modalidades <i>e-learning</i> y <i>blended</i></b> . . . . .	81
Capítulo 7. <b>Estudios de impacto de la formación 2009-2010</b> . . . . .	85
Capítulo 8. <b>Relaciones con otras Instituciones</b> . . . . .	93
Capítulo 9. <b>El momento actual. Tendencias</b> . . . . .	95
1. La Autoformación . . . . .	95
2. Los Grupos de Trabajo colaborativos . . . . .	96
3. El Clima Laboral en la EAP. Estudio de clima y actuaciones de mejora . . . . .	97
4. La percepción del personal de la Comunidad Autónoma respecto de la EAP. Estudio IPCS . . . . .	98
5. La comunicación, elemento estratégico de la EAP . . . . .	98
Capítulo 10. <b>Pensando en el futuro. A modo de epílogo</b> . . . . .	101
1. Introducción . . . . .	101
2. Perspectivas de la Formación . . . . .	102

## PRESENTACIÓN

La Escuela de Administración Pública de la Región de Murcia celebró en 2012 sus quince años de vida. Desde sus inicios ha tratado de responder a los cometidos que tienen que ver con la formación y acreditación de las competencias específicas y genéricas de los empleados públicos, para la mejora de los servicios y la atención al ciudadano.

La publicación que ahora ponemos a disposición de todos los empleados públicos y promotores de formación en las Administraciones Públicas recoge el trabajo desarrollado por esta unidad administrativa a lo largo de estos tres lustros. Un trabajo que no es fácil condensar en estas páginas, pero que ha sido un fiel reflejo del buen hacer en el campo de la formación del personal de la Administración regional en sus diferentes etapas.

En el logro de sus objetivos, la Escuela ha desarrollado funciones como la elaboración y ejecución de los planes de formación del personal de la Administración regional; la promoción y coordinación de la formación continua, la gestión del banco de datos de formación de los empleados públicos; el fomento de estudios y publicaciones; la realización de pruebas de aptitud en materias relacionadas con la Administración regional, así como el asesoramiento a proyectos desarrollados por las propias unidades y a la orientación de los procesos de selección.

Con su labor, la Escuela ha conseguido a lo largo de estos años que la formación sea un valor estratégico en la mejora de la Administración regional, llegando a ser una referencia de calidad y excelencia en la gestión, ya que ha contado con valores como la innovación, la mejora continua, el compromiso con la organización, la objetividad, imparcialidad, transparencia, el trabajo en equipo y la eficacia.

Los sucesivos planes de formación abordados a lo largo de estos quince años han sido los instrumentos que han permitido modernizar y adecuar la Administración Pública regional de cara a los nuevos retos, en un contexto económico y social complejo, para proporcionar los mejores servicios a los ciudadanos de nuestra Comunidad.

JUAN BERNAL ROLDÁN

*Vicepresidente económico y consejero de Economía y Hacienda*

## PRÓLOGO

En estos tiempos nos preguntamos con cierta frecuencia por el futuro, como si fuera algo por descubrir, cuando la realidad es que el futuro lo vamos construyendo entre todos día a día. En los momentos actuales de crisis económica, financiera, político-institucional, internacional y socio-cultural, está más justificado que los empleados públicos y, en general, los ciudadanos se pregunten sobre su futuro y sobre el modo de superar esta situación. Si adoptamos la perspectiva de la Administración pública, es razonable reflexionar sobre el mantenimiento de la validez de los principios en los que ha basado su actuación en las últimas décadas, preguntarse si aquellos no forman parte, en alguna medida, de las causas de la actual situación, y pensar sobre la Administración del futuro y sus fundamentos.

Los principales problemas que afronta la Administración no son únicamente de gestión ni eficiencia, sino que se sitúan en los objetivos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, donde estos y la Administración no comparten el mismo punto de vista. Ambos elementos son centrales a la hora de plantear una tesis para la reforma. De la misma manera no se puede dejar de lado aspectos como la pérdida de legitimidad política o la ausencia de indicadores de medida adecuados que permitan la rendición de cuentas y posibiliten el derecho al buen gobierno y la buena administración; tampoco se puede perder de vista que lo nuevo se construye ahora: es necesario general cambios sociales, culturales y estructurales.

La nueva Administración debe orientarse al logro efectivo de sus fines, que pueden resumirse en mejorar de la sociedad; evitar las brechas sociales, por lo que debe desarrollar políticas de cohesión social; dirigirse a los más vulnerables y al bien común; activar a los ciudadanos en la vida de la comunidad, con el fin de lograr una democracia avanzada; ser éticamente ejemplar; favorecer el conocimiento político y social; basar su actuación en la transparencia; rendir cuentas de su actividad; someterse a evaluación periódicamente, e implantar la responsabilidad institucional e individual.

Los empleados públicos tienen un papel central en la salida de la crisis entendido desde la perspectiva de la capacidad para reunir talento, manejar redes

de diverso tipo y adaptar los servicios públicos. En este sentido la formación es un elemento central de cambio y mejora de las Administraciones.

La formación de los empleados públicos ha sido una preocupación constante en la Administración pública. Weber ya resaltaba el carácter profesional del modelo burocrático. En la Administración española, como señala Baena del Alcázar, durante la llamada «década increíble», entre 1833 y 1845, en la que emergió de manera importante la Administración y en la que se adoptaron importantes medidas para la Administración central, se creó una Escuela especial de Administración en 1843 que evidenciaba la preocupación por la formación de los administradores.

Más cercana en el tiempo, la necesidad de impulsar un cambio en las Administraciones públicas a través de procesos modernizadores de las dos últimas décadas del siglo pasado puso en el punto de mira la formación y su contenido. El INAP publicó varios libros al respecto, como «Modernización administrativa y formación» o «La formación de directivos para la modernización de la Administración pública», que recogen las ponencias y las reflexiones de las reuniones celebradas para tratar este asunto, refiriéndose en concreto la primera de las obras al Seminario Internacional del mismo nombre celebrado en 1991.

Son muchos los cambios que se producen desde entonces hasta ahora. En este tiempo los gestores de la formación se han enfrentado a importantes retos: la inclusión de estándares de calidad en la gestión de la formación, la incorporación de nuevas tecnologías, la adaptación de formación a las competencias profesionales, la realización de itinerarios formativos basados en competencias superando la formación por catálogo, el impacto en el puesto de trabajo. En este tiempo el INAP, como promotor de formación, ha caminado junto a la Escuela de Administración Pública de la Región de Murcia. Tal y como señalaba antes, lo nuevo se construye ahora, es el momento de potenciar las sinergias creadas en la formación promoviendo nuevas maneras de mejorarla y nuevas formas de proveerla. En este sentido son importantes las tendencias que se nos presentan, la formación entre iguales, la creación de redes profesionales, los procesos de *mentoring*, las comunidades de aprendizaje.

En esta nueva manera de pensar la Administración y en el cambio que los ciudadanos nos demandan debe basarse la creación de talento público potenciando la capacidad de los servidores públicos para reunirlos, el manejo de las redes de diverso tipo y la adaptación de los servicios públicos a las necesidades de los ciudadanos.

Madrid, 28 de noviembre de 2013

MANUEL ARENILLA SÁEZ  
*Director del Instituto Nacional de Administración Pública, INAP*



## INTRODUCCIÓN

### «1997. LA ESCUELA DEFINE SU MISIÓN. MARCO ESTRATÉGICO»

La Escuela de Administración Pública (EAP) de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia fue creada por el Decreto de 2 de agosto de 1996 (Decreto 59/1996), y su inauguración tuvo lugar el 14 de abril de 1997, con la celebración de una Jornada.

En el documento elaborado con motivo de la inauguración, se describía así la misión de la EAP:

«Su misión podemos concretarla en configurarse como un instrumento de apoyo a las políticas de mejora o transformación de la Administración regional a través de la promoción y el desarrollo de los recursos humanos.

...es un instrumento, junto con otros, para la consecución de los objetivos de la Administración regional.

...de políticas de mejora o transformación permanente para hacer posible un modelo de Administración eficaz, equilibrada, y orientada a los ciudadanos.

...centrada en los recursos humanos, por entender que estos son el principal activo de la Administración, y que, mediante su formación y desarrollo, se logra que se conviertan en auténticos instrumentos de cambio.».

Si analizamos esta definición de la misión de la Escuela, elaborada en la segunda mitad de la década de los 90, podemos ver claramente que estos aspectos asociados a su misión mantienen hoy día su plena vigencia y actualidad, con su propósito de servir como herramienta al servicio de las políticas públicas de la organización, y su énfasis en la formación de los recursos humanos como principal activo de la Administración regional.

Desde una perspectiva técnica, y si consultamos diversos autores ya clásicos (Campbell, Goldstein, Peiró, etc.), la formación es considerada un factor estratégico para el desarrollo organizacional. «La formación debe apoyar la dirección estratégica de la organización, y sus objetivos deben estar alineados con los objetivos organizacionales (Goldstein).