

### **5.c) Diseño y desarrollo de los productos y servicios basándose en las necesidades y expectativas de los clientes.**

Dentro de la ERAP se considera que los servicios prestados están en línea con los procesos.

Para el diseño y desarrollo de los servicios se tienen en cuenta dos aspectos: la normativa, en el caso de Selección y Provisión que condiciona de forma muy relevante el margen de actuación de la unidad y las expectativas y necesidades de los grupos de interés recogidas en el criterio 2 a.

Además, en la publicación de las Órdenes y el desarrollo de los procedimientos selectivos y de Provisión de Puestos de trabajo se tienen en cuenta los criterios de claridad, transparencia y eficiencia recogidos en el decálogo de compromisos con el ciudadano, así como el objetivo de potenciar el uso generalizado de nuevas tecnologías en los servicios públicos.

#### **Diseño del Plan de Formación.**

La continuidad de las acciones formativas en años sucesivos se valora a través del estudio conjunto de la ficha anual de detección de necesidades, la oportunidad de mantenimiento de la acción en su contexto y los resultados de los ítems de las encuestas que valoran la utilidad de la acción formativa para el desempeño del puesto de trabajo actual y el desarrollo de la carrera profesional del participante.

De las encuestas de satisfacción con las acciones formativas se obtiene la información necesaria para confeccionar los indicadores que valoran el contenido, conocimientos del ponente, capacidad didáctica, adecuación de la materia con los objetivos didácticos y la metodología, ofreciendo datos para la mejora de las acciones.

Así mismo, se prevé la detección de necesidades de conocimientos para la utilización de las TIC's y se forma al personal en su uso y en su aplicación.

El diseño del Plan tiene en cuenta tanto el carácter didáctico como el aspecto pedagógico de las diferentes acciones que son valoradas por el Equipo de Mejora de Formación.

El mencionado Equipo valora tanto los productos didácticos ofertados por las empresas externas, incorporar los procedimientos de consolidación de empleo temporal.

Para el diseño del Plan de Formación hay un subproceso recogido en el mapa de procesos (Ver criterio 5.a) se parte de la propia detección de necesidades de la organización a través de una ficha de detección de necesidades que se remite a todo el personal de la CAR utilizando para ello múltiples canales (ver criterio 4.d). Con ella se establecen las necesidades formativas existentes y se priorizan las mismas a través los siguientes criterios:

- Mandato normativo.
- Nivel de demanda de determinados cursos.
- Especificidad e importancia de determinadas acciones
- Novedades relevantes para el desempeño de los puestos de trabajo del personal.
- Cambios del entorno social y jurídico.
- En la planificación se realiza el estudio y comparación de las novedades incluidas en las páginas web de otras Escuelas o Institutos de Administración Pública.

(por ejemplo la valoración de las demos de los cursos on line) como la actitud didáctica de los formadores internos. Ateniéndose a esas capacidades, se lleva a cabo la selección de aquellos y de sus herramientas didácticas.

#### **Diseño de los Procesos de Selección y Provisión.**

El diseño de las herramientas fundamentales en materia de Selección de Personal y de Provisión de Puestos de Trabajo está recogido dentro de cada uno de los procesos centrales. Se inicia cada año a partir de la publicación del Decreto de OEP. A lo largo de estos procesos se realizan las siguientes acciones, siendo responsabilidad de los Jefes de Sección.:

- Redacción de los borradores de las órdenes de convocatoria que se actualizan cada año, atendiendo en primer lugar a las novedades legislativas así como a las alegaciones efectuadas por las organizaciones sindicales en su caso, y a las necesidades de los futuros participantes.
- El contenido de estas páginas web se mejora cada año al objeto de adaptarse al contenido de la OEP, así por ejemplo en el año 2006 se rediseñó el contenido de la página [www.larioja.org/empleopublico](http://www.larioja.org/empleopublico) al objeto de
- Cronograma del desarrollo del proceso correspondiente. En los procedimientos de selección de personal interino o temporal se

procura, dentro de los márgenes legales, la máxima agilización y adaptación del proceso a la propuesta del órgano requirente.

- En los procesos de provisión de puestos de trabajo y selección de personal, la publicidad de la convocatoria y desarrollo de los mismos constituye no solo una exigencia legal, sino la fundamental necesidad y expectativa de los posibles interesados, dado el estricto sistema de plazos al que se encuentran sometidos. En consecuencia, se busca dar la mayor difusión posible a los procesos, mediante los correos masivos y la publicación de noticias en la página web correspondiente, todo ello con carácter previo a la publicación en el BOR.

### **Evaluación, revisión y mejora.**

Por parte del Equipo de Mejora de los procesos se hace la evaluación periódica de la eficacia de los procesos, traduciéndose en mejoras de los mismos. Como ejemplo, se citan las siguientes:

- Incorporación de las direcciones de las nuevas oficinas de atención al ciudadano, en las que pueden registrarse las solicitudes de participación en los procesos de Selección y Provisión.
- Diseño digitalizado del Plan de Formación.
- Actualización de las direcciones de las páginas web de consulta.
- Propuesta a la SGT de modificaciones legislativas y reglamentarias con el fin de satisfacer las necesidades de los grupos de interés. (por ejemplo, regulación legal del proceso de consolidación de empleo temporal.)
- Rediseño de la página web en el apartado Escuela Formación con el enlace al Aula Virtual de Formación y al cronograma actualizado permanentemente del plan anual.
- Rediseño de la página web como consecuencia del proceso de consolidación de empleo temporal.
- Diseño de las adaptaciones de los formularios incluidos en la página web para la incorporación de las solicitudes telemáticas de participación en los procesos selectivos.
- Volcado automático al SIGPYN de las solicitudes telemáticas en los procesos selectivos.
- Número de cursos novedosos incorporados cada año (ver criterio 9.b)
- Incorporación de la formación on line a partir del año 2003.

La eficacia de los diseños se evalúa a través de los indicadores de rendimiento relativos a los ratios admitidos/ presentados así como a través

de los ítems relativos a los grados de claridad de las bases de las ordenes de convocatorias.