

## **1. INTRODUCCIÓN**

- **Quiénes somos**
- **Dónde estamos**
- **Marco normativo**
- **Qué hacemos**
- **Política y Estrategia**
- **Logros alcanzados**

## **2. RESULTADOS**

- **Clientes**
- **Sociedad**

## **3. RESULTADOS CLAVES**

- **Asistentes a cursos**
- **Evolución del nº de cursos on line**
- **% solicitudes telemáticas**

## INTRODUCCIÓN

### Quiénes somos

La Escuela Riojana de Administración Pública (ERAP) somos una unidad administrativa adscrita a la Consejería de Administración Pública y Hacienda del Gobierno de La Rioja, a través de la Dirección General de la Función Pública, dedicada a la **formación** de empleados públicos, a desarrollar e impulsar tareas de **investigación** y difusión al servicio del proceso de modernización de las Administraciones Públicas, así como a gestionar los procesos de **selección** de personal funcionario (no docente ni sanitario) y laboral de la Comunidad Autónoma de La Rioja (CAR).

### Dónde estamos



Estamos ubicados en dos edificios de Logroño:

Oficinas Centrales: C/ General Vara de Rey, 3 – Logroño



Centro de Formación: Plaza Joaquín Elizalde, 24 – Logroño. Construcción singular y funcional. Espacio wifi.

### Marco normativo

El Decreto 63/1999, de 10 de septiembre, por el que se crea la Escuela Riojana de Administración Pública, adscrita a la Dirección General de la Función Pública, la define como el órgano de selección, formación y perfeccionamiento del personal al servicio de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de La Rioja, competente para la elaboración, propuesta y publicación del Plan de Formación Anual, que será aprobado por el titular de la consejería competente en materia de función pública.

### Qué hacemos

La ERAP tiene como misión contribuir al cambio cultural de la Administración de la CAR para la mejora de la calidad de los servicios públicos, potenciando el uso de las nuevas tecnologías, en el marco de una política de recursos humanos que impulsa la profesionalización y la cualificación del personal así como la selección del personal más idóneo, de forma ágil, para atender las necesidades de personal.

En este año 2014 hemos celebrado nuestro XV aniversario de creación de la ERAP, en este periodo la Escuela ha intentado gestionar de forma adecuada



las tareas encomendadas con un alto grado de cumplimiento en términos de calidad y excelencia. Así, lo avalan los premios obtenidos en este sentido, principalmente el certificado de Excelencia con + 500 puntos reconocido por la Agencia Estatal de Evaluación y Calidad y la concesión del la Q de Oro por la CAR.

En esta memoria no se incluyen datos de Selección, debido a la ausencia de publicación en Oferta de Empleo Público en el año 2014 de plazas cuya convocatoria corresponde gestionar a la ERAP.

Respecto a Formación, el Plan de Formación del año 2014 se aprobó por Resolución número 2 de 7 de enero, de la Consejería de Administración Pública y Hacienda (BOR nº 6 de 15 de enero de 2014). Continuamos incluyendo en nuestro Plan, la formación para el personal del Sistema Riojano de Salud, para el personal docente de la Consejería de Educación, Cultura y Turismo y para el personal del Ayuntamiento de Logroño, este último a través del convenio de colaboración firmado el pasado año.

Este año también se ha formado al personal Docente de centros concertados de la CAR a través de la firma de un Acuerdo entre el Consejero de Educación y la Consejera de Administración Pública y Hacienda.

De conformidad con la Ley 1/2003, de 3 de marzo, de Administración Local de La Rioja, que dispone que la ERAP colaborará con las entidades locales en la formación y perfeccionamiento de su personal, se ha firmado un Convenio de Colaboración con la Federación Riojana de Municipios en materia de formación continuada para los empleados públicos, que permite la cooperación entre ambas instituciones en la realización de cursos y actividades formativas dirigidas específicamente al personal de las entidades locales de La Rioja.

El personal formado en este plan de formación que corresponde por colectivos son los siguientes:

Personal de la <b>Interno: CAR, SERIS, Docentes</b>	Personal <b>Externo: EELL, Guardia Civil, UR, Becarios y otros</b>
<b>3.778</b>	<b>426</b>

## Política y Estrategia

La P&E se basa en las necesidades actuales y expectativas futuras de los grupos de interés, tal y como se recogen en la misión de la ERAP desplegada en sus tres principales áreas de actuación:

- Contribuir al cambio cultural de la Administración Pública de la CAR a través de la profesionalización y cualificación mediante la **formación**
- la coordinación y la agilización de los procesos selectivos mediante la **ejecución de la Oferta de Empleo Público**
- uso generalizado de las **TIC's**, favoreciendo así la cualificación digital permanente del personal al servicio de las administraciones públicas, tal y como se recoge en la **Estrategia digital para una Administración Electrónica en La Rioja 2013-2015**.

## Logros alcanzados

En este camino hacia la Excelencia somos pioneros respecto al resto de las Escuelas e Institutos de las AAPP de las Comunidades Autónomas.

El recorrido de estos años ha servido para la clarificación y logro de los Objetivos Estratégicos, la mejora de los resultados en todas las áreas, agilidad de los procesos selectivos, selección de las personas mas idóneas en el menor tiempo posible, profesionalización de los Tribunales Calificadores, eficacia y eficiencia

en la gestión, fiabilidad, transparencia, seguridad jurídica y fomento del uso e impulso de TIC's en la Administración.

Se ha conseguido elevar el nivel de calidad de las acciones formativas, atendiendo a las personas y a la organización, seleccionando los mejores ponentes, incrementado el número de acciones, todo ello conciliando la vida laboral y familiar con la modalidad e-learning.

Se han optimizado las instalaciones del Centro de Formación, para un mayor y mejor uso, impulsando otro tipo de usos y acciones que repercutan positivamente en los aliados y sociedad.

Del mismo modo y a consecuencia de la aprobación del Decreto 45/2013, de 5 de diciembre, por el que se regula la prestación del servicio en la modalidad no presencial mediante la fórmula del teletrabajo para el personal funcionario y laboral al servicio de la Administración General de la Comunidad Autónoma de La Rioja y sus organismo Autónomos, la ERAP ha diseñado el "Curso de Teletrabajo on line" en la plataforma corporativa Moodle para dar a conocer el sistema de prestación de servicios por teletrabajo y de realización obligatoria para el personal que haya sido autorizado para prestar sus servicios en esta modalidad.

La Escuela Riojana de Administración Pública está acreditada desde el año 2011 con + 500 puntos por la Agencia Estatal de Evaluación y Calidad, y con el certificado de Excelencia de la Comunidad Autónoma de La Rioja Q de Oro.

### ¿Como se ha conseguido?

Todo ello, ha sido posible gracias al esfuerzo, profesionalidad y preparación, de las personas que conforman esta unidad, incorporando a su trabajo diario la mejora, y contribuyendo al cambio cultural de la Administración mediante la incorporación de las Nuevas Tecnologías buscando la satisfacción de los clientes.

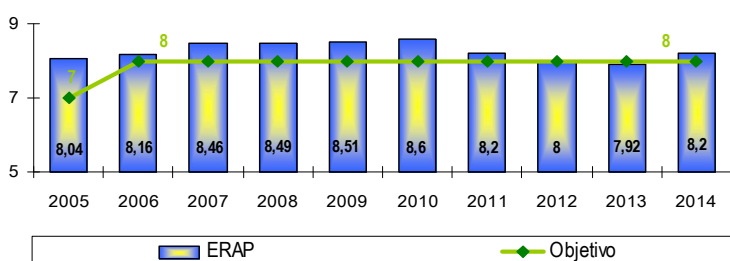
## RESULTADOS

### 1. Clientes

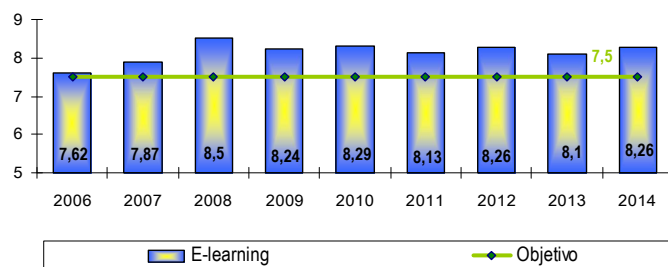
Es de destacar el amplio número de personas que han participado durante 2013 en el Plan de Formación de la ERAP con un total de **4204 asistentes**. Asimismo, hay que resaltar que el mayor número de asistentes dentro de las áreas formativas lo encabeza el Área de Formación Específica de la Información con un total de 1029 asistentes, seguida del Área de Tecnologías de la Información con un total de 811 asistentes.

La satisfacción de los participantes en las acciones formativas organizadas por la ERAP alcanza un nivel muy satisfactorio en los diversos ámbitos de referencia, siempre superior al 8, superando los objetivos marcados.

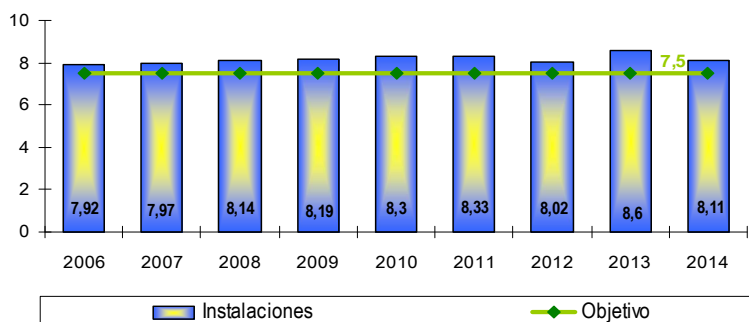
SATISFACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES CON LAS ACCIONES FORMATIVAS



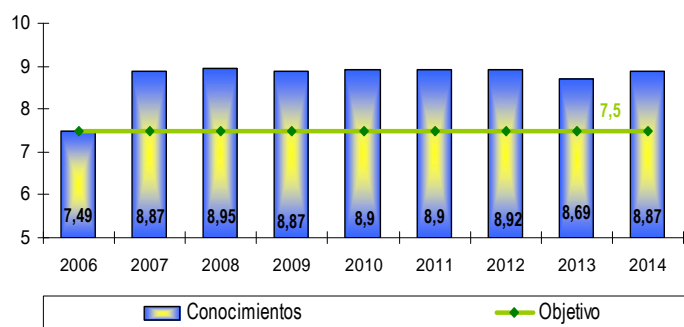
SATISFACCIÓN CURSOS E-LEARNING



## SATISFACCIÓN CON LAS INTALACIONES DEL CENTRO DE FORMACIÓN



## SATISFACCIÓN CONOCIMIENTOS PONENTES



## 2. Sociedad

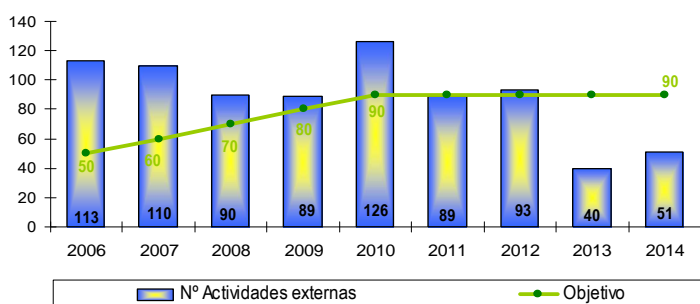
La Escuela, dentro de su Política y Estrategia, viene sistematizando **actividades** que, **ajenas a sus competencias**, son importantes por su impacto en la sociedad. Estas actividades, previa planificación, se han diseñado teniendo en cuenta cuatro grandes áreas de influencia en la sociedad, en los ámbitos económico, político y social.

Las cuatro **ÁREAS DE INFLUENCIA** de la Escuela y algunas de sus actividades más reseñables son:

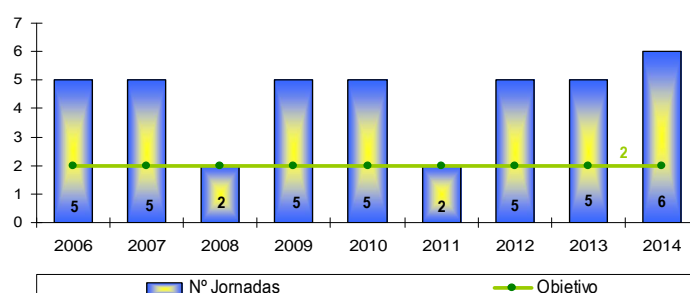
- **Miembro responsable de la sociedad:**

- Disponibilidad de las instalaciones del Centro de Formación a entidades públicas y privadas riojanas y colaboración con diversos colectivos para el desarrollo de jornadas y eventos: (actividades, jornadas, seminarios, actos relacionados con la excelencia en el Gobierno de La Rioja...).
- 13/02/2014 Celebración del primer curso dirigido a formar a tutores externos de prácticas para alumnos de la Universidad de La Rioja.
- 22/02/2014 Jornada sobre “Técnicas de atención al ciudadano” dirigida al personal de los Servicios de Atención al Ciudadano del Gobierno de La Rioja.
- 18/03/2014 Jornada sobre “La aplicación práctica del principio de igualdad entre mujeres y hombres en las intervenciones cofinanciadas por los fondos europeos”
- 17/06/2014 Celebración del curso de “Policía Judicial” destinado a los policías locales.
- 22/10/2014 Celebración del curso de “Autoprotección” dirigido a entidades públicas y privadas
- 24/11/2014 Taller informativo impartido por los profesionales del Programa Apóyame, con motivo de la celebración del Día contra la Violencia de Género.

## NÚMERO DE ACTIVIDADES EXTERNAS



## NÚMERO DE JORNADAS



- Establecimiento de espacio Wifi en las dependencias del Centro de Formación acorde con la realidad social de uso y fomento de las TIC's.

La Escuela tiene en su *Visión* y en sus objetivos estratégicos ser *“una unidad de referencia en el conjunto de las Escuelas e Institutos de Administración Pública en la profesionalización, cualificación y selección de las personas, de tal forma que nuestros clientes se sientan satisfechos y orgullosos.”* Visión que se encuentra respaldada con la puesta en marcha por la Consejería de Administración Pública y Hacienda de la Estrategia Digital para una Administración Electrónica 2013-2015 y concretamente en el objetivo 7 *“Favorecer la cualificación digital permanente del personal al servicio de las administraciones públicas”*, mediante las siguientes medidas:

- Incrementar el número de acciones formativas vinculadas a la administración electrónica en los Planes anuales de formación del personal. Manteniendo los cursos del año anterior de *“ABC: Comunicaciones Internas”* y *“Facturación Electrónica, “Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos”* y *Firma Digital y e-DNI”* dentro de este plan se han incluido cursos nuevos sobre:
  - Administración electrónica: claves para su implantación en archivos
  - Gestión de documentos electrónicos
  - Nociones básicas de archivo. Evolución hacia el archivo electrónico.
- Promover actuaciones específicas en el formato e-learning. (De las 263 acciones formativas que han conformado el Plan de Formación de 2014, 155 han sido en formato on line)
- Consolidar la implantación de un sistema de teleformación corporativo (Moodle) para todo el Gobierno de La Rioja que permita la elaboración y suministro de cursos formativos: El Plan de Formación de 2014 ha incluido varios cursos en este novedoso sistema: *“Curso de ABC comunicaciones Internas”*, *“Curso de Outlook con Exchange”*, *“Curso de Teletrabajo”*, *“Curso sobre Facturación Electrónica”* y *“Curso sobre Potestad Sancionadora”*. El alumnado de estas acciones formativas ha valorado con un 7,8, la facilidad de acceso a esta nueva plataforma y con un 7,3 las herramientas que dicha plataforma pone a disposición del alumno. La utilidad para el desempeño de su puesto de trabajo ha sido valorado con un 7,31.

Los indicadores que la Estrategia digital para una Administración Electrónica en La Rioja 2013-2015 quiere medir son:

Número de acciones formativas relacionadas con la administración electrónica realizadas cada año: 99

Número de personas que participan en las actividades formativas: 4.204

Número de cursos realizados en el formato e-learning: 155

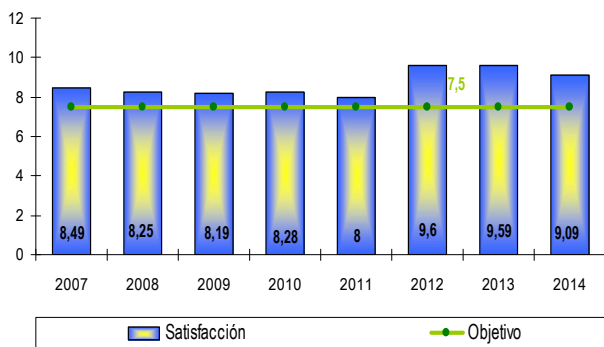
Número de cursos realizados en el sistema corporativo: 5

- Mejora de los conocimientos y habilidades de los empleados públicos que atienden al ciudadano (repercusión social: el ciudadano está satisfecho cuando se atienden sus necesidades y expectativas): Dentro del Área de Información y Atención al Público que tiene como objetivo, potenciar la cualificación y profesionalidad del personal humano que trabaja en el Gobierno de La Rioja, en el Plan de 2014, se han incluido cursos sobre *“Comunicación estratégica para personal de la administración pública”*, *“Mejora de las relaciones con usuarios difíciles”*, *“Comunicación asertiva”* y *“Comunicación Eficaz”* o *“Cómo hablar en público”* que han tratado sobre la inteligencia emocional y el control emocional, el estrés generado en los servicios al público, el manejo de las emociones que intervienen en los conflictos y técnicas para llevar a cabo una atención con calidad y para potenciar conductas asertivas.

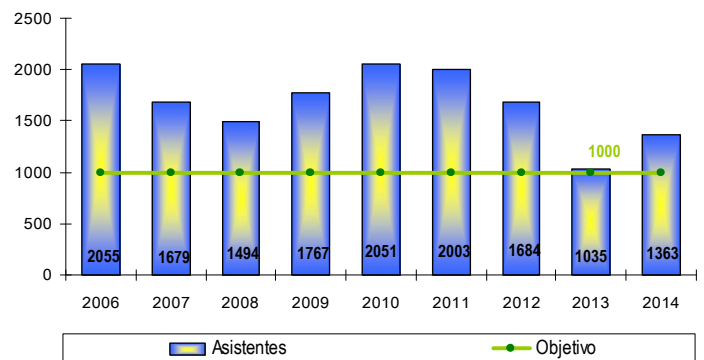
- **Imagen comprometida de la Escuela:**

- Valoración positiva de las instalaciones por ponentes, entidades y personas que solicitan el uso de las instalaciones.
- Utilización de la página web para la difusión de la actividad de la ERAP, con identificación de la imagen.
- Entrega de títulos de pruebas selectivas y presentaciones de cursos en el Centro de Formación con presencia de medios de comunicación y autoridades.

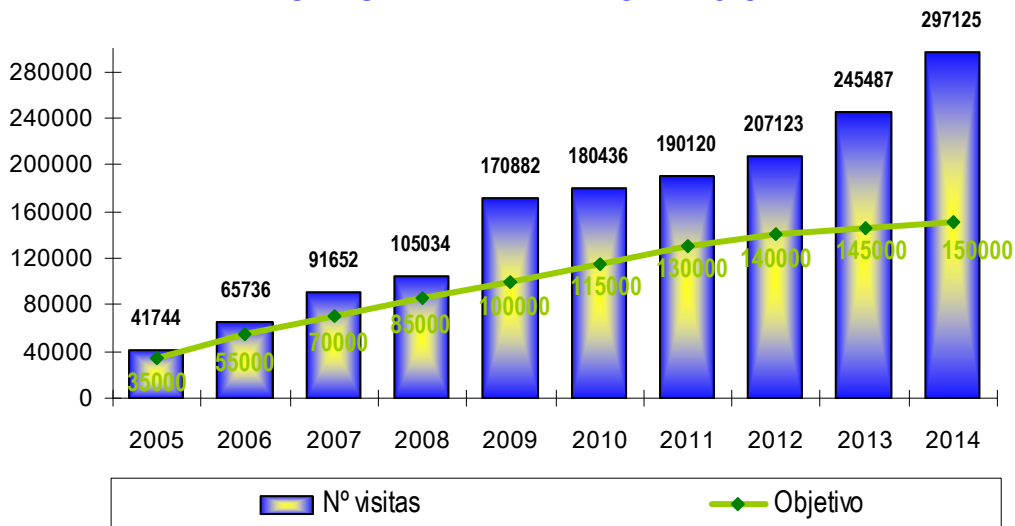
**SATISFACCIÓN EN JORNADAS Y ACTOS EXTERNOS  
CELEBRADOS EN EL CENTRO DE FORMACIÓN**



**NÚMERO DE ASISTENTES A ACTIVIDADES EXTERNAS**



**Nº VISITAS A LA WEB DE FORMACIÓN**

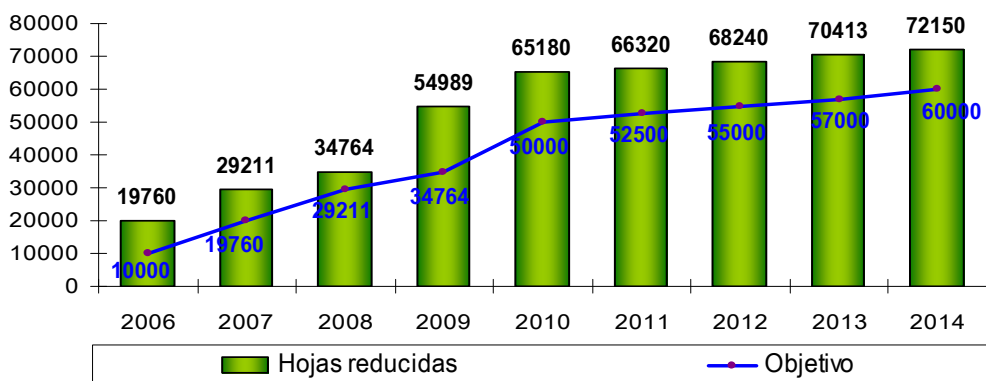


- **Impacto Medioambiental:**

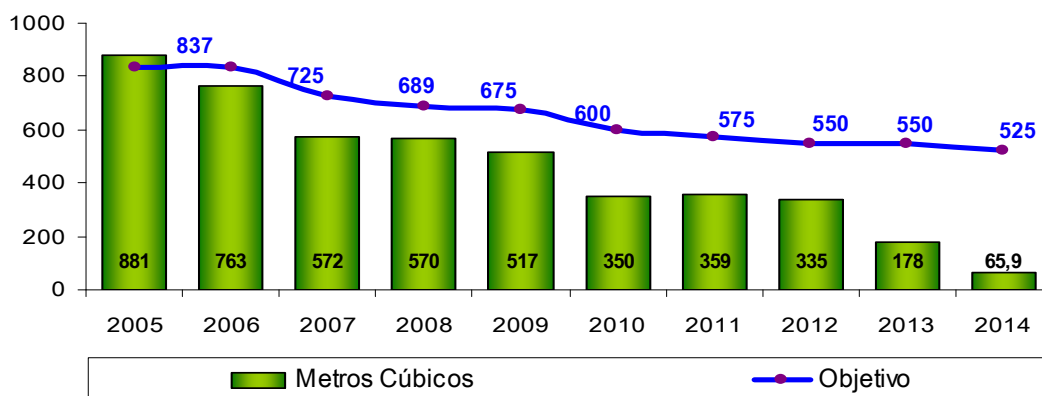
- La Escuela cuenta con la certificación de la ISO 14001 en gestión medioambiental.
- Reciclaje de los consumibles de impresoras, fotocopadoras, faxes, plástico, papel, etc.
- Reducción de papel (Estrategia “papel cero”)



## OBJETIVO PAPEL 0



## CONSUMO DE AGUA (m3)

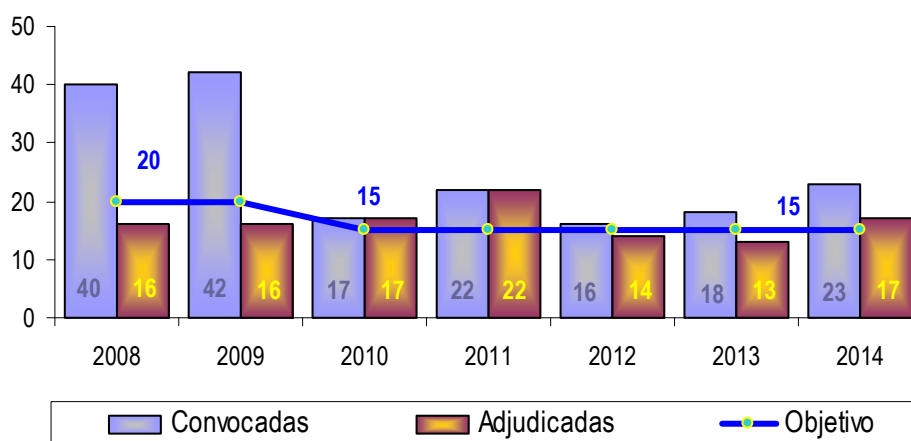


- **Implicación con la educación y cultura:**

- Política y formación en materia de “Igualdad de oportunidades”, incluyéndose en el plan de 2014 un curso sobre “La prevención de la violencia de género en la juventud” dirigido a adquirir conocimientos y habilidades que faciliten el diagnóstico y la intervención con mujeres jóvenes que sufran esta situación y otro sobre “Actuaciones con colectivos maltratados” dirigido policía locales para sensibilizar a este colectivo sobre la importancia de rechazar la violencia de género e intervenir de forma adecuada ante posibles situaciones de este tipo.
- Convocatoria de prácticas: La ERAP se implica activamente en la educación y en la cultura a través de la convocatoria de prácticas que realiza mediante convenios. Así en 2013, la Comunidad Autónoma de La Rioja y la Universidad de La Rioja rubricaron un Convenio de Colaboración Educativa para el desarrollo de prácticas externas que unifica las colaboraciones anteriores que mantenía la Consejería con la Universidad de La Rioja en esta materia, y se adapta así a los nuevos planes de enseñanzas universitarias. El 13 de febrero de 2014 se celebró en el Centro de Formación el primer curso dirigido a formar a tutores externos de prácticas para alumnos de la Universidad de La Rioja.

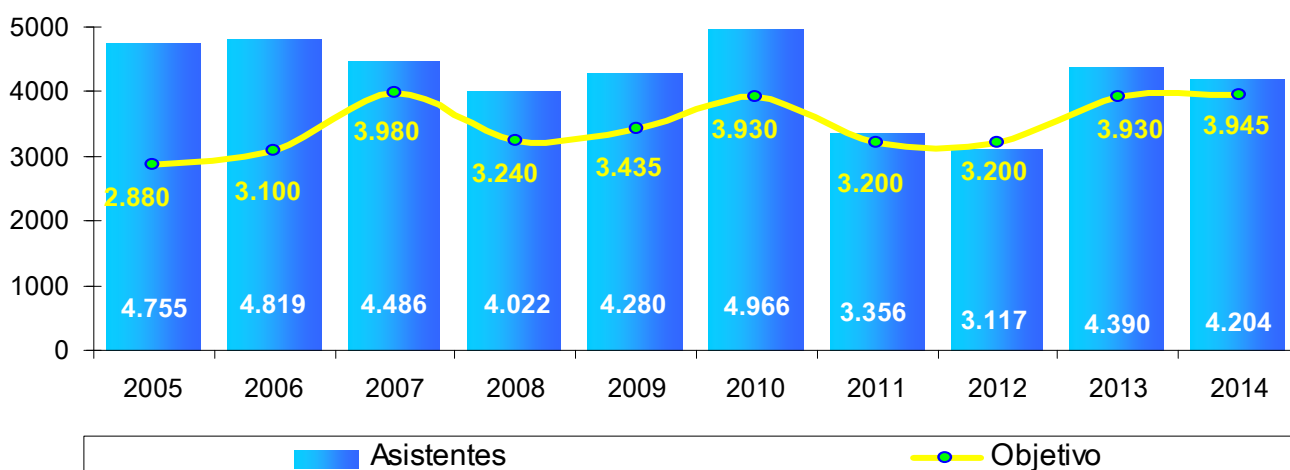


## Nº PRÁCTICAS CONVOCADAS Y ADJUDICADAS

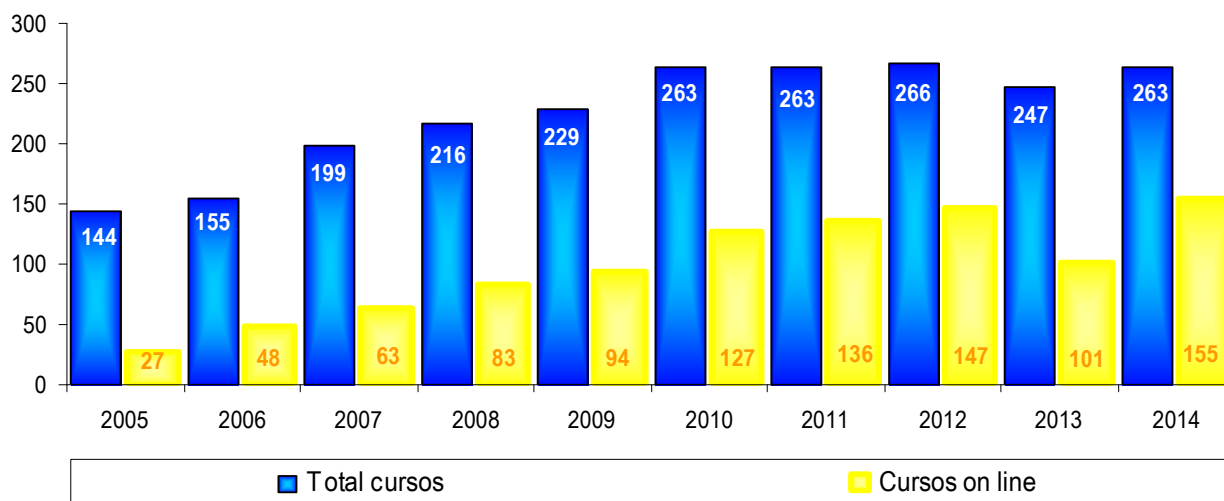


## RESULTADOS CLAVE

### ASISTENTES A CURSOS



### EVOLUCIÓN Nº DE CURSOS ON LINE



## % SOLICITUDES TELEMATICAS FORMACIÓN

