

5.d) Producción, distribución y servicio de atención de los productos y servicios.

La forma en que se prestan los servicios de la ERAP está recogida en los procesos centrales y sus subprocesos incluidos en el Mapa de Procesos (ver criterio 2.d y 5 a).

Los procesos centrales son los siguientes:

1. Formación.
2. Selección de Personal.
3. Provisión de Puestos de Trabajo.

Formación.

Una vez confeccionado el Plan de Formación del año (ver criterio 5c), se editan 2000 ejemplares que se distribuyen entre las Consejerías para su reparto entre el personal. Asimismo, se publica en la página Web www.larioja.org/empleados en formato PDF, y se remite un e-mail informativo a 3100 buzones, tanto personales como genéricos.

Numero de solicitudes	Curso de Alta dirección y gestión	Tecnologías y de Información	Idiomas la on line	Idiomas presencial
Año 2005	25	639	318	175
Año 2006	30	589	315	87

El inicio de cada curso se comunica vía e-mail al personal de la CAR con una antelación de 20 días, con indicación de los requisitos forma y plazo de inscripción. En los 5 días siguientes se inscribe al curso mediante solicitud debidamente cumplimentada, firmada, autorizada por el superior jerárquico y registrada. Se lleva a cabo la selección atendiendo a criterios de perfil de los destinatarios del curso, y se comunica a los seleccionados con una antelación de 7 días al comienzo del curso.

El Equipo de Mejora de Formación lleva a cabo el procedimiento anterior.

Los datos de esta actividad son los que a continuación se detallan:

Medio de comunicación	2003	2004	2005	2006
Numero de e-mail remitidos	4260	4260	33840	70354
Numero de Ordenes publicadas	0	4	5	6
Numero de cursos realizados	104	108	144	155

La totalidad de los cursos se imparten en el Centro de Formación de la ERAP, mediante empresas especializadas y que han sido previamente evaluadas según criterios recogidos

En los años 2005 y 2006 el plan impreso incorporó un cederrón con el plan en formato PDF. En el año 2007 se ha sustituido dicho soporte por un *pen-drive* con el logotipo de la ERAP que igualmente contiene el plan en PDF.

Se utiliza como herramienta de gestión el *planning* de ejecución de acciones formativas y su distribución en el calendario con objeto de optimizar la ocupación de las aulas del Centro de Formación.

Algunos cursos de especial trascendencia atendiendo al volumen de plazas y solicitudes, se aprueban mediante Resolución que se publica en el B.O.R. Es el caso de la informática básica y específica, los idiomas en sus modalidades on line y presencial y el Curso de Alta Dirección y Gestión.

Indicador: número de solicitudes presentadas en cada convocatoria.

en el criterio 4 a. así como ponentes especialistas en las materias objeto del plan de Formación.

Fruto de las necesidades y demandas de los clientes fue la creación del Centro de Formación (ver criterio 4 c) con el que se ha dado respuesta a la expectativa de los sectores más dinámicos de la Función Pública Riojana que demandaban un salto cualitativo en el entorno físico de los procesos que integran la ERAP.

Al finalizar los cursos, los participantes evalúan la eficacia y eficiencia del mismo (ver criterio 5 e) mediante un cuestionario, esta información se analiza por el Equipo de Mejora de Formación y se utiliza para medir la satisfacción general, (ver criterio 6 a) detectar oportunidades de mejora (ver criterio 5 b), y evaluar a las empresas docentes y a los ponentes (ver criterio 4 a)

Desarrollo de los Procesos de Selección de Personal y Provisión de Puestos de Trabajo.

Todos los subprocesos de estos dos ámbitos, excepto los de libre designación, se inician con la confección de los borradores de las Órdenes de convocatoria que previamente se remiten a las SGT y a las OO.SS, al objeto de que puedan formular alegaciones, y una vez aprobadas por el Consejero, se remiten al B.O.R para su publicación. Inmediatamente, se colocan en la página web www.larioja.org.

Al día siguiente de la publicación en el B.O.R. de las Órdenes de convocatoria, se inicia el periodo de admisión de solicitudes (20 días naturales).

Se publica la relación provisional de admitidos y excluidos, posteriormente la relación definitiva de admitidos y excluidos una vez subsanadas las deficiencias en su caso. Estas actuaciones se realizan por los Equipos de cada proceso.

Se desarrolla el proceso de selección o provisión de acuerdo con lo previsto en las bases de las Órdenes de convocatorias. Finaliza con el nombramiento/contratación/adjudicación o, en su caso, con la declaración de que la convocatoria ha quedado desierta.

El seguimiento del desarrollo de cada convocatoria se realiza por el responsable del proceso, utilizando como herramienta el cronograma. En el caso de Selección, éste se va revisando periódicamente de forma paralela al apoyo a las actuaciones de los Tribunales Calificadores.

A lo largo de todo el proceso puede suscitarse reclamaciones e impugnaciones que generarán celebración del ejercicio en el caso de los procesos selectivos.

Además, se han creado tres cuentas de correo electrónico:

-la genérica erap@larioja.org, a la que tiene apoderamiento todo el personal de la ERAP.

-erap.formacion@larioja.org, a la que se puede dirigir todo el personal que presta servicio en la C.A.R, y está gestionada por la Sección de Formación.

-erap.seleccion@larioja.org, a la que se puede dirigir todo el personal que presta servicio en la C.A.R, y está gestionada por la Sección de Selección de Personal.

Carta de Compromisos.

La ERAP dispone de dos Cartas, que recogen los compromisos e indicadores de gestión, de los servicios de Selección y de Formación, desde el año 2005 las dos Cartas de Compromiso se encuentran publicadas en la página web a disposición de todo el personal

En la elaboración de las Cartas, participaron la Directora y los Jefes de sección de Formación y de Provisión. Dichas Cartas se remitieron a la Subdirección General de Participación Ciudadana y Calidad de los Servicios para su aprobación.

Las Cartas contemplan la Misión de la ERAP en cada uno de los servicios, los compromisos de calidad adquiridos con el ciudadano en cada sección con sus correspondientes objetivos y/o

diferentes subprocesos de segundo nivel contemplados en el mapa de procesos.

Los resultados derivados de los procedimientos de Selección y Provisión se miden con indicadores de los procesos que se recogen en el criterio 9 b.

Servicio de Atención.

En los procesos clave de Formación, Selección de Personal y Provisión de puestos de trabajo así como de los subprocesos que integran cada uno de aquéllos, contienen apartados donde se contempla la atención al usuario en todas las fases de cada proceso.

En Selección de Personal y Provisión de Puestos de Trabajo, se articulan los mismos medios de difusión que los señalados para el proceso de Formación, con especial incidencia en la publicación a través del B.O.R., el S.A.C, tablón de anuncios y publicación en el lugar de la

estándares y un panel de indicadores para evaluar el grado de cumplimiento.

La evaluación de las Cartas se realiza anualmente por el Grupo de Calidad, siendo su grado de cumplimiento el 100 % en 2005 y 2006, tal como se recogen en los indicadores (ver criterio 9.a).