

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO

Servicio Público de Empleo Estatal: Los Itinerarios Formativos del sepe.

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

El diseño de los itinerarios formativos para la profesionalización, capacitación y motivación de la plantilla del SEPE ha sido un objetivo reiterado en los planes estratégicos del Organismo por constituir una solución formativa idónea para aquellas organizaciones que velan por la carrera y el desarrollo profesional y personal de sus empleados. La primera referencia la encontramos en el Plan Estratégico de Recursos humanos 2006-2009, que derivado del Plan Director de 2005, recoge como Objetivo 7: Diseñar un sistema de itinerarios formativos basados en la evaluación de competencias”.

El análisis DAFO incluido en el Plan Director recoge los siguientes aspectos:

- Se constata la existencia de un grupo de profesionales en todos los niveles organizativos que atesora, a día de hoy, el saber hacer y experiencia más importante a nivel estatal respecto al diseño y ejecución de programas y acciones que concretan los fines sociales para los que se concibió el SPEE (léase SEPE), identificándose un importante compromiso de la plantilla con los cometidos del organismo, que estimula el desempeño de sus funciones y la dedicación a su labor.
- se constata la existencia de un importante nivel de capacidades y conocimientos por parte de los empleados/as del SPEE (SEPE)... lo que unido a su experiencia trabajando en el organismo, podría ser un importante activo a encauzar en beneficio de la organización y de su personal.

Entre las actuaciones resultantes de aquel Plan estratégico se encuentra el diseño del primer Plan de Formación Interna del SEPE que, desde entonces y, junto con las Centrales Sindicales más representativas, se elabora y aprueba con carácter anual. Sin embargo, durante estos años se ha puesto de manifiesto, tanto por el SEPE como por los representantes sindicales presentes en la Mesa Delegada de Formación Interna, las carencias de los Planes Anuales de Formación y la necesidad de ordenar las acciones formativas aisladas en trayectorias coherentes de formación.

Estas ineficiencias motivan que la Dirección General apruebe, entre los Objetivos Estratégicos del SEPE para 2014, con efectos en el Sistema de Productividad del Organismo, la “Elaboración y difusión de los Itinerarios Formativos del Personal de Oficinas de Prestaciones”. (Anexo V de Instrucción de productividad para 2014

publicada en la Intranet del SEPE).

En cumplimiento de este mandato, la Subdirección General de Recursos y Organización encomienda a la Consejería de Calidad, Comunicación Interna e Innovación, la constitución y coordinación de un equipo de trabajo multidisciplinar, al que se encarga la redacción de un documento propuesta de definición de Itinerarios Formativos en el ámbito de las Oficinas de Prestaciones, que servirá de punto de partida para la negociación del nuevo modelo formativo en el ámbito de la Mesa Delegada de Formación Interna del SEPE. Las características señaladas en la gestión del SEPE aconsejaron, desde el inicio del proyecto, que el diseño, desarrollo y evaluación de los Itinerarios formativos del SEPE, fueran gestionadas con recursos humanos y tecnológicos propios de la Entidad.

SOLUCIÓN GLOBAL:

La nueva Instrucción de Formación Interna del SEPE de 30 de diciembre de 2014 contempla la formación como instrumento estratégico de la Organización. Permite satisfacer la cualificación profesional y actualización permanente de los conocimientos y capacidades de los empleados/as públicos del Servicio Público de Empleo Estatal, así como facilitar su carrera profesional.

La orientación que el modelo de Itinerarios Formativos otorga a la actividad formativa del SEPE, está centrada, de forma prioritaria, en la cualificación y mejora de las competencias del trabajador/a en el desarrollo de su puesto de trabajo, así como en su capacitación para avanzar en su carrera profesional hacia otros puestos de trabajo, condicionando decisivamente toda la gestión formativa que el SEPE lleva a cabo.

Cada empleado/a deberá y tendrá el derecho a realizar cada año una formación mínima obligatoria consistente en una acción formativa en modalidad presencial y otra en modalidad online correspondiente al IF (Itinerario Formativo) del puesto que desempeña.

De esta forma se solventa una de las deficiencias detectadas en el modelo anterior.

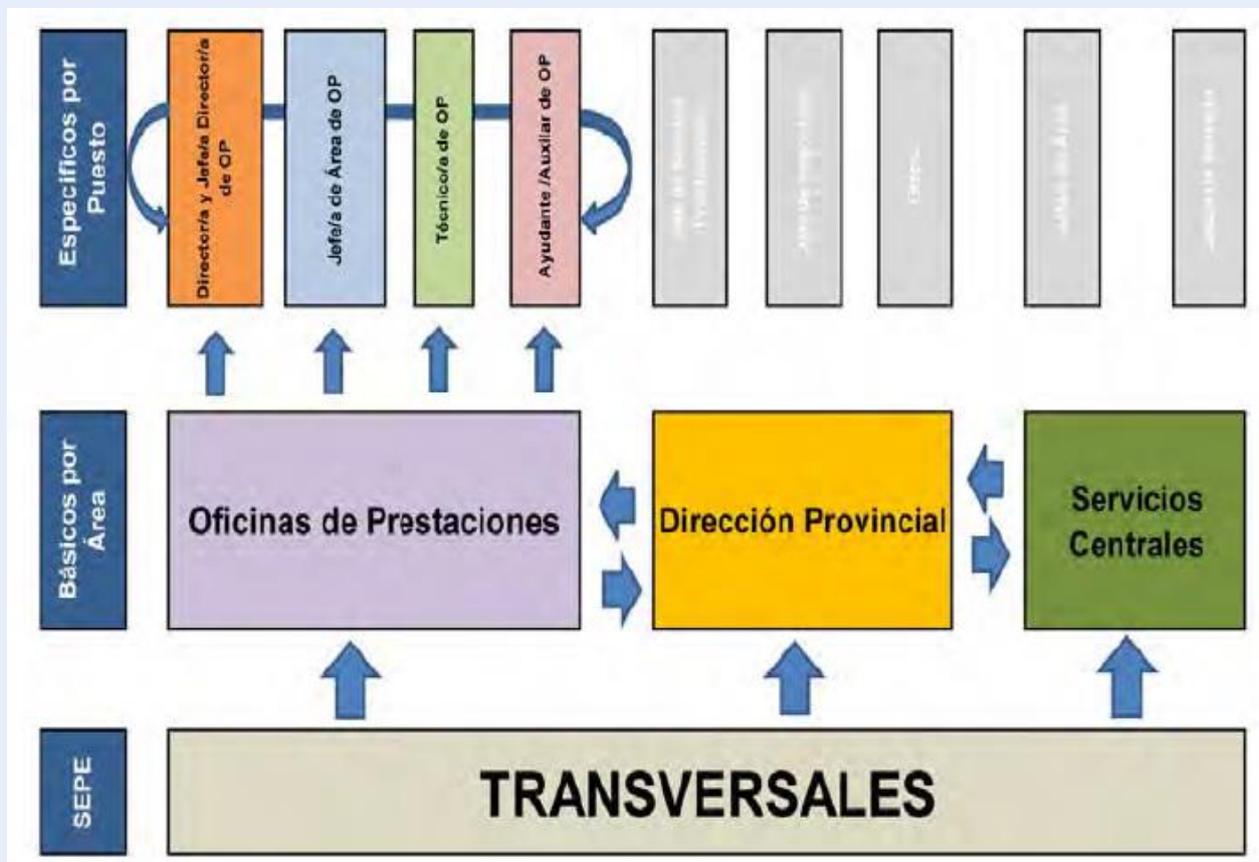
El informe de la Comisión de Reforma de las Administraciones Públicas (CORA) ha impulsado la coordinación entre los distintos promotores de formación en la Administración General del Estado, con el objeto de racionalizar la programación de los distintos centros de formación y conseguir una mayor eficiencia en la utilización de los recursos.

EL MODELO DE ITINERARIOS FORMATIVOS

Cada Itinerario consta de tres bloques formativos:

- Transversal: integrado por Unidades Formativas comunes a todos los empleados del SEPE.
- Básico: consta de Unidades Formativas propias de cada uno de los ámbitos de destino del SEPE (Servicios Centrales, Direcciones Provinciales y Oficinas de Prestaciones)

- Específico: integrado por unidades formativas propias de cada puesto de trabajo. Los códigos de colores y alfanuméricos facilitan la identificación de cada IF Bloque y Unidad Formativa.



Los Bloques Formativos están constituidos por Unidades Formativas (UF) codificadas en función del área a la que pertenezcan, entre otras:

01. Prestaciones
02. Informática
03. Procedimiento Administrativo
04. Igualdad de Género
05. Derechos y Deberes de los Empleados Públicos.
06. Protección de Datos y Administración Electrónica.
07. Prevención de riesgos en puestos de trabajo administrativo

El grado de realización de los Itinerarios incidirá en los concursos de méritos convocados para la cobertura de puestos vacantes y en la implantación de la evaluación del desempeño.

La instrucción prevé que cada empleado pueda consultar el grado de cumplimiento del Itinerario Formativo del puesto que desempeña y el de los restantes puestos de la RPT a través del acceso web a “Mi Portal”

(Intranet para el personal del SEPE)

COSTE APROXIMADO:

No constan datos económicos sobre el coste de estudio y aplicación del presente proyecto

TERRITORIO:

Totalidad del territorio nacional

PÚBLICO DESTINATARIO:

Empleados públicos al servicio del SEPE

El Servicio Público de Empleo Estatal (en adelante SEPE) es el organismo autónomo de la Administración General del Estado al que se le encomendó la ordenación, desarrollo y seguimiento de los programas y medidas de la política de empleo, en el marco de lo establecido en la Ley 56/2003, de 16 de diciembre.

El SEPE forma parte del Sistema Nacional de Empleo, que asume las funciones del extinto Instituto Nacional de Empleo (INEM) desde 2003, y en torno a él se pretende reforzar la coordinación entre todos los agentes que intervienen en el Mercado de Trabajo.



El SEPE cuenta con 8.945 empleados públicos que se distribuyen en:

- Los Servicios Centrales y
- Una red territorial que consta de:
 - 52 Direcciones Provinciales.
 - 712 Oficinas de Prestaciones, que comparten ubicación física con las Oficinas de Empleo de las Comunidades Autónomas transferidas.

- 52 Oficinas telefónicas virtuales.

Entre sus funciones destacan:

- Planificar e impulsar propuestas de políticas de empleo centradas en las necesidades de las personas y de las empresas
- Gestionar las prestaciones por desempleo, haciendo efectivo el derecho de las personas desempleadas a protección.

o Realizar investigaciones, estudios y análisis de ámbito estatal, sobre la situación del mercado de trabajo y las medidas para mejorarlo.

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:

La participación de técnicos/as de la Subdirección General de Políticas Activas, con experiencia en la elaboración de los certificados de profesionalidad en el ámbito del mercado de trabajo, y el paralelismo con la tarea propuesta, recomendó adoptar la metodología que, a grandes rasgos, se muestra en el gráfico siguiente:



De acuerdo con esta metodología, la definición de los Itinerarios Formativos requería:

- Delimitar los perfiles profesionales del personal de Oficinas de Prestaciones.
- Catalogar las funciones y competencias clave para cada perfil.
- Catalogar las tareas desarrolladas en las Oficinas de Prestaciones.
- Catalogar las acciones formativas necesarias para adquirir las competencias y destrezas requeridas para cada perfil.
- Diseñar un modelo que, tomando como referencia el esquema de los mapas de procesos, integrara los tres grandes bloques de conocimiento: Estratégico, Operacional y de Soporte o Apoyo.

Para la realización de estos trabajos, el equipo se apoyó en diversa documentación interna entre la que se puede destacar:

- Relación de Puestos de trabajo del SEPE
- Convocatorias de Concursos de puestos del SEPE.

- Informe de cursos recibidos por el personal en 2012-2013.
- Cuestionarios del Plan de Acogida del SEPE.
- Resultados de encuestas sobre formación interna realizados en las Direcciones Provinciales (DNF: Detección de Necesidades Formativas)

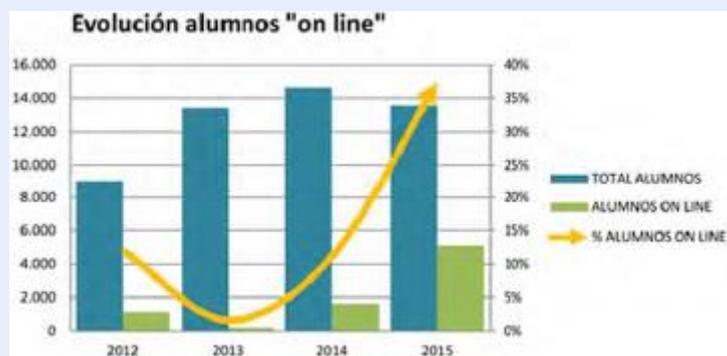
DESCRIPCION DE LA POLITICA O PROGRAMA:

- EJECUCIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN 2015.

Durante el año 2015 se han programado 493 cursos, con un presupuesto de 1.201.180€ (incluidos los 184.120,80€ subvencionados por el INAP), lo que supone un incremento del 20% con respecto al presupuesto del año anterior. De ellos, 383 ya se programaron con los contenidos de los IF (78% de las acciones programadas).

	2012	2013	2014	2015
TOTAL ALUMNOS *	9.054	13.445	14.654	13.604
ALUMNOS PRESENCIALES	7.927	13.231	13.017	8.506
ALUMNOS ON LINE	1.127	214	1.637	5.098
% ALUMNOS ON LINE	12%	2%	11%	37%

*El apartado total alumnos no incluye los cursos on line de promoción interna, ni de informática que desde el año 2014 son impartidos por el INAP



- DEFINICIÓN DE ITINERARIOS FORMATIVOS PARA PUESTOS DE DIRECCIONES PROVINCIALES.

Como punto de partida se procedió al estudio de la RPT de Direcciones Provinciales. En este caso, a diferencia de las Oficinas de Prestaciones en las que los puestos son más homogéneos, nos encontramos con más de 300 puestos de trabajo distintos pertenecientes a las Subdirecciones de Gestión Económica, Prestaciones y a las Áreas de Coordinación Informática, Observatorio Ocupacional y Formación para el Empleo.

De esta forma, los 17 IF que se muestran en el cuadro adjunto (13 Itinerarios de Direcciones Provinciales y 4 ya definidos de Oficinas de Prestaciones) engloban los más de 350 puestos del SEPE (excluyendo Servicios

Centrales), ocupados por una plantilla de 8.415 empleados públicos a 31-12-2015.

Una vez fijadas las agrupaciones de puestos, se definieron las unidades formativas que se incluían en los bloques de cada IF: Transversal, Básico y Específico, siguiendo la misma estructura que la aprobada para los puestos de Oficina de Prestaciones.



El borrador del documento se somete a la valoración de las Subdirecciones Generales afectadas y de expertos de la estructura periférica, que realizan aportaciones muy valiosas para la definición final del mismo.

Finalmente, previo análisis en Grupo de trabajo con las Centrales Sindicales, los IF de Direcciones Provinciales son aprobados, por unanimidad, en la Mesa Delegada de Formación celebrada el 16 de diciembre de 2015.

Se acredita así el cumplimiento del 100% del Objetivo SGRO_05 de Formación Interna para 2015, con efectos en el sistema de productividad de la Entidad.

Todas las acciones formativas impartidas se someten a un proceso de seguimiento y evaluación de los diferentes aspectos que les afectan: contenidos, metodología, docencia y recursos.

Durante el año 2015, las acciones vinculadas a IF han obtenido una nota media de 9,01, superior en 8 centésimas a la media obtenida en los cursos impartidos en 2014.

Como garantía de la calidad de las acciones formativas, las Instrucción vigente ha elevado a 7,5 la nota media exigida a los ponentes para mantener su inclusión en el Fichero de Docentes del SEPE.

En cuanto al grado de satisfacción con el nuevo modelo de Formación, la Unidad de IF ha diseñado un Cuestionario de Evaluación dirigido a los tres colectivos relacionados con este ámbito: alumnos, docentes y responsables de formación de las DDPP.

Las valoraciones globales (por encuesta y por preguntas) obtienen un grado de satisfacción de 3,34 lo que supone la aprobación del nuevo modelo de formación interna.

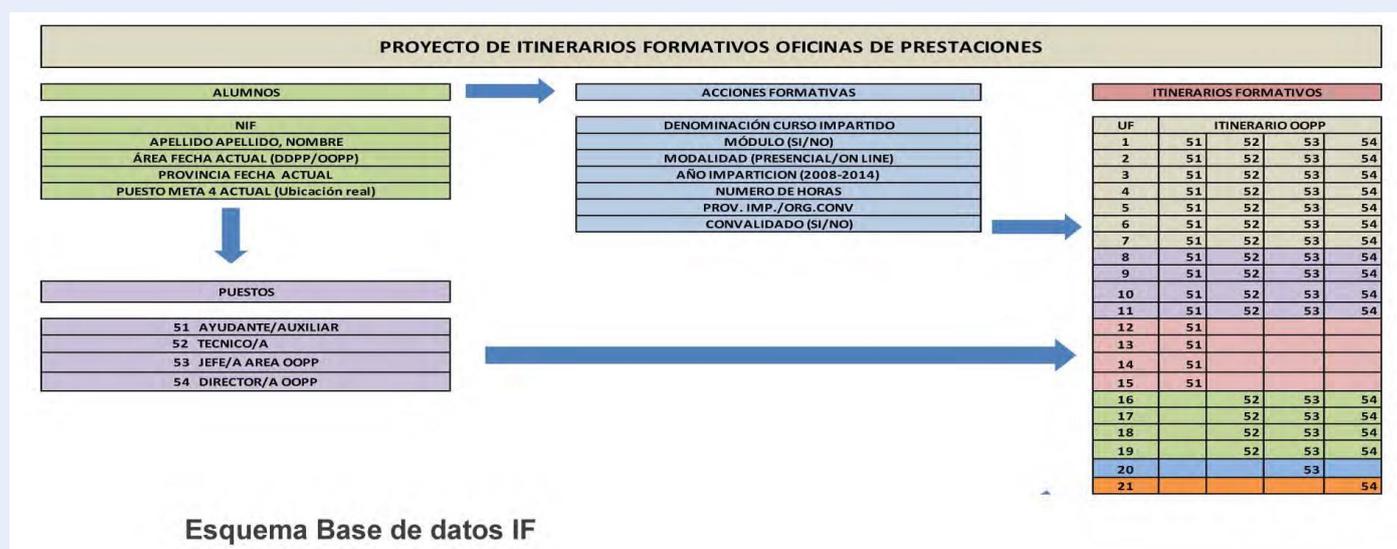
OBSTÁCULOS SUPERADOS:

En el mes de junio de 2014, una vez elaborado el documento-base, la Subdirección General de Recursos y Organización atribuye la responsabilidad de la definición final del modelo y de la implantación del mismo a la Consejería Técnica de Organización. Desde esa fecha, el Servicio de Formación Interna se transforma en Unidad de Itinerarios Formativos y pasa a depender jerárquicamente de esa Consejería.

Inicialmente se realiza un diagnóstico de la formación impartida por el SEPE en los últimos 7 años, detectándose diversas deficiencias que pueden resumirse en:

- Plan de Formación integrado por un catálogo de 350 acciones formativas.
- Formación no siempre vinculada al puesto de trabajo.
- Formación prioritariamente presencial con elevados costes de desplazamientos.(85% formación presencial y 15 % modalidad on-line)
- Sistemas de evaluación que no verificaban la transferencia de los conocimientos adquiridos a los puestos de trabajo.
- Fichero de ponentes que no requería del personal docente la acreditación de las competencias exigidas para la impartición de los cursos.

La integración genera una macro-base de datos (130.000 registros) que relaciona cerca de 6.000 empleados/as y 45 puestos de trabajo distintos de Oficinas de Prestaciones con la denominación de los cursos, año, entidad emisora de la acción formativa y modalidad de impartición. El análisis de estos datos nos confirmó el diagnóstico inicial, detectándose hasta 2.000 acciones formativas distintas, impartidas por distintos Organismos (Centrales Sindicales, otras Administraciones y el propio SEPE), algunas con contenidos similares y otras con contenidos que no tienen ninguna relación con el puesto desempeñado.



Esquema Base de datos IF

También observamos que la formación quedaba, en muchos casos, a elección del empleado/a, y vinculada

más a los procesos de selección y concursos de méritos, que a la mejora de las competencias desarrolladas en el puesto de trabajo. El 20 % del personal no acudía a acciones formativas, mientras que otros acreditaban más de 100 cursos en los últimos 7 años.

La aprobación de la Instrucción de Formación de 31/12/2014 representa un hito en la gestión de la Formación Interna del SEPE y supone el cumplimiento del cronograma que garantizaba el cumplimiento del Objetivo estratégico de la Entidad, en cuanto a los IF para 2014.

La consolidación del proyecto queda reflejada en los Objetivos estratégicos fijados por la Dirección General para 2015:

- Implantación de IF para Oficinas de Prestaciones y definición de los IF para los puestos de Direcciones Provinciales.
- Apuesta por la formación on-line y blended learning.

IMPACTO:

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción del Servicio de Programación, se han planificado unas acciones formativas orientadas a mejorar el conocimiento del aplicativo y sus funcionalidades.

El portal forma parte de un conjunto de medidas de la DIBA enfocadas a la modernización de las herramientas que deben dar servicio a los municipios de la provincia. Así, las plataformas con tecnología Business Intelligence en la corporación se han multiplicado desde la implementación del portal. Esta modernización o actualización de las herramientas es indisociable de la evolución de la gestión en los entes municipales, que cada vez requieren y demandan más y mejor información para poder ofrecer un más eficaz y eficiente servicio a la ciudadanía. Además, el portal está en la línea de lo que destaca la Ley 19/2013 de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, pues busca ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública.

Por otro lado, un elemento clave para analizar la sostenibilidad del portal es tener en cuenta los dos proyectos que hay detrás: el Servicio de Información Económica Municipal y los Círculos de Comparación Intermunicipal. Ambos proyectos, con una larga trayectoria en la DIBA, se han mantenido incluso con los diferentes cambios políticos acaecidos: más de 25 años de existencia del SIEM y 15 años de los CCI.

En el caso de los CCI, el número de municipios participantes en la actualidad es de 120, con aproximadamente 650 técnicos municipales de 17 servicios públicos diferentes, algunos de los cuales involucrados/as en este proyecto desde el año 2001. El proyecto de los CCI, además, tiene un alto grado de

aceptación y satisfacción entre los técnicos y responsables municipales, y es altamente valorado en las encuestas de satisfacción que se realizan regularmente (con una nota de un 8,3 sobre 10 en la última encuesta del año 2014).

El número de participantes en el SIEM ha sido más estable a lo largo de los años, a pesar de ir creciendo lentamente hasta los 300 municipios en el año 2015 (un 96,8% de los municipios de la provincia de Barcelona que representan a más de un 99% de la población de la provincia, exceptuando Barcelona ciudad)..

Premios:

Accésit 2015 Premio a la Innovación en la Gestión., AEVAL 2015

Premio a la Calidad en la Formación para el empleo de las Administraciones Públicas, INAP 2015 (BOE 14/01/2016)

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:

La variedad de puestos existentes en la RPT del Organismo, la Unidad de IF optó, en primer lugar, por definir los Itinerarios de los cuatro puestos tipo de Oficinas de Prestaciones. De esta forma, se pudo implantar el modelo en el ámbito de Oficinas en 2015, vinculando ya la formación de 5.856 empleados/as públicos a los Itinerarios Formativos.

Los más de 20 puestos de la RPT de Oficinas de Prestaciones se agruparon en 4 Itinerarios Formativos:

- Director/a de Oficina de Prestaciones
- Jefe/a de Área de Oficina de Prestaciones
- Técnico/a de Oficina de Prestaciones
- Ayudante/Auxiliar de Oficina de Prestaciones.

De acuerdo con el Modelo aprobado, cada IF consta de un bloque transversal, uno básico y otro específico.

En el gráfico siguiente se muestra el IF de los Ayudantes/Auxiliares de OOPP

ITINERARIO FORMATIVO		51	AYUDANTE / AUXILIAR DE OFICINA DE PRESTACIONES	
TRANSVERSAL	PERSONAL DEL SEPE	BL_TRANS_00	UF_02_01	Excel básico
			UF_02_02	Word básico
			UF_05_01	Igualdad de Género
			UF_06_01	Derechos y deberes de los empleados públicos
			UF_03_07	Protecc. De datos. Ley 15/1999 y admon. Electrónica
			UF_09_01	P.R.L en puestos de trabajo administrativos
BASICO	OFICINAS DE PRESTACIONES	BL_BASOP_11	UF_03_01	Procedimiento Administrativo (Básico)
			UF_01_01	Introducción a las prestaciones por desempleo
			UF_04_01	Atención al público: presencial y telefónica
			UF_02_03	Manejo de las herramientas informáticas de prestaciones por desempleo y Web SEPE
ESPECIFICO	AYUDANTE OP	BL_ESPEC_51	UF_09_02	Prevención de riesgos psicosociales y buenas prácticas en el entorno laboral
			UF_01_02	Reconocimiento de prestaciones contributivas
			UF_01_03	Reconocimiento de subsidios
			UF_01_04	Reconocimiento de otras ayudas (PREPARA,RAI,PAE)
			UF_01_06	Protección autónomos y colectivos especiales (Básico)

En el actual Plan de Formación, aprobado como anexo a la Instrucción de formación Interna de 30/12/2014 se incluyen los cuatro IF y las 21 Unidades Formativas que los integran. La ficha de cada UF define los objetivos, contenidos generales, duración, modalidad de impartición y número de alumnos por edición.

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

Concesión premio:

http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/premios/calidad_innovacion_2015/20160623_BOE-A-2016-6120.pdf

<https://bci.inap.es/material-los-itinerarios-formativos-del-sepe>