

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO

Gestión de la Formación Continua de la AEAT

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

El Departamento de Departamento de Recursos Humanos (RR.HH.) de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) viene demandando crecientemente una mejora y modernización de la gestión integral de la formación en la AEAT.

SOLUCIÓN GLOBAL:

El Departamento de Informática Tributaria de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), a instancias del Departamento de RR.HH. de la AEAT, ha modernizado durante el año 2011 el complejo Sistema Integral de Gestión de Recursos Humanos de la Agencia, el cual cuenta con un módulo para la gestión de la formación de los empleados de la misma.

TERRITORIO:

España

PÚBLICO DESTINATARIO:

Empleados públicos de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:

El Departamento de Informática Tributaria de la Agencia Estatal de Administración Tributaria

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

El Departamento de Informática Tributaria de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), a instancias del Departamento de Recursos Humanos de la AEAT, ha modernizado durante el año 2011 el complejo Sistema Integral de Gestión de Recursos Humanos de la Agencia, el cual cuenta con un módulo para la gestión de la formación de los empleados de la misma.

La gestión de la formación, ordenada en la Agencia dentro del Plan de Formación Continua, se configura como un sistema que aúna una serie de metadatos que se agrupan en varios conjuntos (Plan, solicitudes,

cursos, alumnos, profesores, empresas, costes, evaluación, calificación, etc.).

La pieza fundamental de todo el sistema es una *Oficina Virtual del Personal* que permite que el empleado público pueda realizar determinados trámites desde su puesto de trabajo. De esta manera, la *Oficina Virtual* permite automatizar los flujos de tramitación de los principales procedimientos de gestión. En ella, desde la opción de gestión de cursos, se definen las características de los mismos (denominación, duración, fechas de impartición, criterios genéricos de selección de los empleados a los que va dirigido: tipo de personal, ámbito, etc.). Otras de las características destacadas de la Oficina Virtual son:

- Establece controles diferenciados en la gestión, para dar soporte de actuación específicos en el colectivo de personal fijo discontinuo de campaña de renta.
- Incluye la gestión de prioridades a la hora de realizar la elección de los cursos de formación a realizar y su asignación.
- Implanta un sistema de resolución automática de peticiones que realiza la preinscripción de los alumnos en un curso en base a la definición de unos criterios preestablecidos (número máximo de alumnos por curso, prioridad, etc.).
- En el ámbito de la formación continua, se han definido determinados criterios de validación (cursos excluyentes entre sí, número máximo de solicitudes admitidas, etc.), que tienen como objetivo evitar grabaciones masivas de solicitudes y facilitar la asignación posterior de las plazas.
- Una vez que finaliza el plazo de solicitud de acciones formativas, el sistema resuelve automáticamente la propuesta de adjudicación de cursos, en base a criterios prefijados.
- Días previos al inicio de un curso, el sistema avisa automáticamente al empleado público indicándole que tiene un curso pendiente de comenzar e informándole de las fechas de celebración previstas.
- Una vez que finaliza un curso el empleado recibe, en el apartado de “Tareas Pendientes” de la Oficina Virtual, la encuesta de evaluación.

La *Oficina Virtual* integra una plataforma e-learning basada en estándares abiertos (Moodle). De esta manera se permite dar cobertura total a procedimientos como la solicitud de un curso hasta la evaluación y emisión del certificado, tras concluir el mismo.

La *Oficina Virtual* también integra una herramienta Zújar de tratamiento de la información, reduciendo el número de listados que tradicionalmente se hacían en papel, y facilitando a los órganos gestores unos elementos de decisión más precisos para la elaboración del siguiente Plan de Formación. Con esta

herramienta se pueden extraer datos masivos de forma agrupada según los criterios que se definan, es resulta muy útil para la observación de comportamientos, estadística, toma de decisiones, etc.

IMPACTO:

Durante el año 2011, los cursos realizados mediante la modalidad on-line han supuesto más de dos tercios de todos los participantes en la Formación Continua.

Algunas de las mejoras que se han detectado gracias a ésta buena práctica has sido las siguientes:

- Se ha descargado a las unidades de RR.HH. tanto de los Servicios Centrales, como de las Delegaciones Especiales (territoriales), de la gestión de las solicitudes de cursos por parte de los alumnos.
- La propuesta de adjudicación de cursos se realiza de forma automática, evitando errores derivados de tareas de comparación de archivos informáticos y cotejos manuales.
- Se avisa automáticamente a los alumnos del inicio del curso, evitándose incomparecencias.
- El número de cuestionarios de evaluación contestados de los diferentes cursos se ha incrementado en más de 4.00. respecto al año anterior. En el caso de los cursos e-learning se han cumplimentado el 70% de los cuestionarios.
- La información presentada en la Mesa de Formación relativa al Plan de Formación Continua, con los datos obtenidos a través de la herramienta Zújar, ha sido amplia y detallada.
- Se ha reducido considerablemente los tiempos de consulta de datos, obtención de estadísticas e informes para la toma de decisiones.

Esta buena práctica ha sido galardonada en 2013 con el Premio a las mejores actuaciones en la gestión de la Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:

2011

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

Memoria presentada para el Premio a las mejores actuaciones en la gestión de la Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas del INAP.