

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO

Curso de Técnicas de Comunicación y Atención al Contribuyente

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

Necesidad de reforzar los conocimientos y habilidades del personal de la AEAT asignado a la prestación del servicio de asistencia al contribuyente en el período voluntario de cumplimiento de las obligaciones fiscales, sobre todo en lo que a la atención telefónica se refiere para que sea de mayor calidad.

SOLUCIÓN GLOBAL:

Desarrollo de un curso voluntario eLearning dirigido al personal asignado a la asistencia e información al contribuyente. El curso tiene en cuenta la ordenación de recursos, técnicas y procedimientos necesarios en la vida real para formar al personal en las habilidades y actitudes necesarias para la información al contribuyente.

TERRITORIO:

España

PÚBLICO DESTINATARIO:

Personal fijo y personal laboral fijo discontinuo e interino de la AEAT asignado a la prestación del servicio de asistencia al contribuyente.

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:

Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT): Departamento de Gestión Tributaria. Subdirección General de Información y Asistencia Tributaria.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

Para colaborar en el cumplimiento en período voluntario de las obligaciones fiscales, los planes de formación de la AEAT despliegan un conjunto de acciones formativas dirigidas a una mejora y actualización continua de los conocimientos y habilidades del personal asignado a la prestación del servicio

de asistencia al contribuyente. El presente curso tiene por objeto potenciar los servicios de información y asistencia a los contribuyentes, con especial referencia a la atención telefónica, capacitando al personal de la AEAT para el desempeño de tal labor y que ofrezcan un servicio de calidad de forma empática y de escucha activa.

El Curso se incluye dentro del Plan de Formación Continua de la AEAT, teniendo como objetivo mejorar la calidad de la atención al contribuyente. Consiste en un curso eLearning, de carácter voluntario, soportado en la plataforma Moodle de la AEAT. Los alumnos (incluido tanto el personal fijo y como el laboral fijo discontinuo e interino de la AEAT) acceden a este curso desde su puesto de trabajo a través de su PC y a través de la intranet de la AEAT, en donde se ubica la Oficina Virtual del Personal (Aul@ Virtual, pudiéndose acceder también a través de la siguiente dirección: <https://aeat.go-learning.net>).

Se trata de un curso estructurado en nueve módulos o unidades didácticas relacionadas con la comunicación y atención al contribuyente.

Una de sus características principales es la cohesión entre todos los recursos didácticos (video, presentaciones, test, tutoriales, foros, lecturas, encuesta...) con objeto de que el alumnado refuerce sus conocimientos. Cada módulo se inicia con un vídeo y finaliza con un test de autoevaluación, finalizando el curso con un test de evaluación final.

IMPACTO:

En una escala de 1 a 5, en la encuesta de satisfacción realizada por el alumnado destinatario del curso en el año 2013, la valoración global fue de 3,97 por parte del personal laboral fijo y de 3,75 por parte del resto del personal.

Por la Resolución del INAP de 3 de febrero de 2015 (BOE, 13-02-2015), el curso fue premiado como mejor material didáctico correspondiente a la acción formativa del año 2014, en la IV edición de los Premios a la Calidad en la Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas.

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:

Año 2013 (5-26 de noviembre).

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

Plan de Formación Continua AEAT 2013.

<https://aeat.go-learning.net>