

## **BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

### **TÍTULO:**

**Los programas de formación del Instituto Aragonés de Empleo reciben el Premio Ciudadanía a las buenas prácticas en los Servicios públicos**

### **INFORMACIÓN INICIAL:**

#### **PROBLEMA:**

El Instituto Aragonés de Empleo (en lo sucesivo, INAEM), es el órgano de la Administración autonómica competente para las funciones de planificación y gestión de las políticas de empleo en la región de Aragón, y es el encargado, concretamente, de las actuaciones precisas para la cualificación de los trabajadores y la mejora de sus competencias laborales.

Desde la privilegiada atalaya sobre el mercado laboral que le ofrece dicha posición institucional, el INAEM detectó grandes asimetrías o desajustes entre, por una parte, el tipo de competencias laborales demandadas en los puestos de trabajo ofertados a través de sus servicios y, por otra, las destrezas que efectivamente poseían los demandantes de empleo que recurrían a este órgano. Siendo esta asimetría especialmente aguda en lo que respecta a las tecnologías de la información y la comunicación (en adelante, TICs) y a la formación audiovisual, el INAEM consideró que era preciso acometer actuaciones específicas en dichos ámbitos, a fin de colmar los citados déficits de cualificación de los que adolecían los perfiles laborales de los demandantes de empleo.

#### **SOLUCIÓN GLOBAL:**

Sobre el trasfondo del análisis efectuado, el INAEM consideró que el alcance y la magnitud de las tareas que se habían de asumir para afrontar el citado desajuste entre las cualificaciones exigidas y las realmente existentes exigía encomendar las tareas procedentes a un órgano que se consagrara de forma específica a la cuestión.

De este modo, nació el Centro de Tecnologías Avanzadas de Zaragoza, y a esta entidad se le encomendaron una serie de quehaceres para alcanzar el objetivo fijado, entre las cuales destacan:

- Acometer investigaciones prospectivas sobre las demandas del mercado de trabajo en cuanto a la

formación en materia de TICs y de destrezas audiovisuales, en estrecha colaboración con empresas, trabajadores y asociaciones sectoriales.

- Una vez identificadas dichas necesidades, configurar unidades formativas que girasen sobre las mismas.
- Realizar una labor de identificación de los colectivos susceptibles de recibir la formación.
- Gestionar las actividades diseñadas de manera eficaz.
- Evaluar con carácter sistemático y conforme a un modelo de calidad predeterminado el conjunto de actuaciones acometidas.

Bajo estos parámetros de actuación, el INAEM abordó el diseño y ejecución de diversos programas, entre los cuales cabe destacar tanto el Programa de Formación Audiovisual como el Programa de Certificación Profesional en Tecnologías de la Información y Comunicación, objeto ambos de la presente buena práctica.

#### **COSTE APROXIMADO:**

Dado que la actividad consistente en el diseño, ejecución y evaluación del Programa de Formación en TICs y en destrezas audiovisuales del INAEM queda integrado entre las funciones que le han sido encomendadas y se ha realizado mediante el uso de medios humanos y materiales propios, no ha generado ningún coste añadido a los que le son propios.

**TERRITORIO:** Comunidad Autónoma de Aragón.

**PÚBLICO DESTINATARIO:** Usuarios de los servicios de empleo de Aragón y, concretamente, aquellos que requieren o demandan programas de cualificación y formación en materia de TICs y cualificaciones en materia audiovisual.

**ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:** El Centro de Tecnologías Avanzadas del Instituto Aragonés de Empleo.

#### **DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:**

El Centro de Tecnologías Avanzadas de Zaragoza, adscrito al Instituto Aragonés de Empleo, tiene por

vocación elaborar y ejecutar las determinadas políticas de formación de demandantes de empleo y de trabajadores en general, a efectos de alcanzar un proceso permanente de cualificación tecnológica.

El Programa de Certificación Profesional en Tecnología de la Información y Comunicación (TICs) constituye uno de los itinerarios de formación disponibles, dirigido a la cualificación técnica en materia de TICs de los demandantes de empleo que acudían a sus servicios. Conviene destacar que, en una era en que el proceso de innovación tecnológica tiene a menudo lugar en el seno de los grandes conglomerados tecnológicos de naturaleza privada, y en particular en los denominados GAFA (Google, Amazon, Facebook, Apple), este programa del INAEM goza de relaciones estables de colaboración con varias de dichas multinacionales tecnológicas (Microsoft, Oracle, Linux, Google, Red Hat, etcétera), cuyo saber hacer y conocimiento inmediato del sector informa la actuación del INAEM y favorece la ulterior inserción laboral de los participantes del Programa de Certificación Profesional en TICs.

Asimismo, el Centro de Tecnologías Avanzadas del INAEM también está al cargo de un Programa de Formación Audiovisual, dirigido a la reconversión profesional de los empleados que hayan trabajado, o puedan eventualmente trabajar, en alguno de los ámbitos del sector audiovisual (tales como productoras, cadenas de televisión o emisoras de radio, agencias de publicidad, etcétera).

En líneas generales, ambos programas se benefician del prestigio del Centro de Tecnologías Avanzadas, que en sus años de trayectoria ha logrado consolidarse como un nodo de referencia profesional en estos sectores. Así, entre otros hitos, ha resultado acreedor del nombramiento como Centro Nacional de Referencia en Imagen y Sonido, ha recibido consultas de otras Comunidades Autónomas a efectos de replicar sus programas, resultó ganador del Premio Ondas 2012 a la innovación radiofónica en España, y mantiene convenios de colaboración de largo plazo con entidades y compañías punteras como Hewlett Packard, IBM, la Corporación Aragonesa de Radio y Televisión o SAP.

Entre las características de ambos programas, destacan las siguientes:

- Formación certificada: los módulos impartidos a los demandantes de empleo corresponden a módulos certificados por fabricantes electrónicos de alcance mundial, y garantizan asimismo que se alcanza una competencia técnica medible y evaluable, que garantiza su utilidad inmediata en el mercado de trabajo.

- Formación modular: la descomposición en módulos permite la conformación de itinerarios formativos personales, adaptados a las competencias y a la trayectoria laboral de cada demandante de empleo.
- Formación práctica: la vertiente práctica guía el diseño y la ejecución de las sesiones formativas.
- Participación y organización de simposios y seminarios: se conceptúan de manera complementaria al itinerario formativo principal, a efectos de enriquecer las competencias adquiridas por los participantes.
- Jornadas formativas: realizadas presencialmente en las empresas del sector tanto tecnológico como audiovisual.

### **OBSTÁCULOS SUPERADOS :**

Sintéticamente expresados, los siguientes son algunos de los obstáculos experimentados por el personal del Centro de Tecnologías Avanzadas del INAEM en el proceso de elaboración y ejecución del programa de formación en TICs y en el sector audiovisual:

- En primer lugar, el bajo nivel de pericia en materia tanto de TICs como de habilidades en materia audiovisual que, en promedio, poseían los demandantes de empleo, lo cual precisó de adaptar los materiales y los métodos de enseñanza a un nivel básico, y diseñar los itinerarios de formación, de forma que avanzasen en complejidad de forma muy gradual.
- En segundo lugar, y sin perjuicio de dicho promedio, los itinerarios también tuvieron que adaptarse a la dispersión de conocimientos que, sobre todo en materia de TICs, existía entre los participantes, de suerte que la dificultad de las sesiones de formación se adaptase tanto a los que tenían conocimientos más limitados como a aquellos que presentaban competencias más avanzadas.
- Por último, el diseño y puesta en marcha del proceso también exigió, en algunos casos, que el propio personal del Centro de Tecnologías Avanzadas perfeccionase sus competencias en materia de TICs y de habilidades audiovisuales, a efectos de asegurar la máxima calidad posible en la preparación e impartición de las sesiones.

### **IMPACTO:**

El impacto del programa de formación en aspectos audiovisuales y en TICs se mide por el propio Centro de

Tecnologías Avanzadas en atención, al menos, a tres series de indicadores:

- En primer lugar, en función del número de participantes en los cursos, cifra que es gran medida expresiva de la atracción que este programa genera entre las personas demandantes de empleo, lo cual es, a su vez, función de su aptitud de facilitar la inserción laboral, de acuerdo con la percepción de dichos demandantes.

La siguiente tabla indica la progresión en el número de alumnos tanto en el Programa de Certificación profesional en materia de TICs como en el Programa de Formación Audiovisual.

Año	Programa de Certificación en materia de TICs	Programa de formación audiovisual
2007-2008	507	535
2008-2009	598	876
2009-2010	556	1.814
2010-2011	554	1.980
2011-2012	737	2.097

- En segundo lugar, uno de los indicadores más importantes para medir la efectividad de un programa de cualificación de un servicio público de empleo es el grado en que dicha cualificación sirve efectivamente a la aptitud de los participantes de ser contratados en el mercado laboral. Este indicador, formalizado a través de la denominada tasas de inserción, es también uno de los rasgos característicos del programa de formación en TICs del INAEM, puesto que el mismo oscila, dependiendo del año, entre un 60 % y un 90 %. Asimismo, la tasa de inserción del programa de formación audiovisual se ha mantenido sistemáticamente por encima del 60 %, alcanzando incluso picos del 90 %. A título de comparación, y de acuerdo con los datos aportados por el propio Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), la tasa general de este tipo de formaciones es, a nivel nacional y de forma agregada, de entorno a un 46 %.
- En tercer lugar, los cuestionarios anónimos cumplimentados por los participantes en los cursos de ambos programas también señalan un altísimo grado de satisfacción, que supera con creces el 90 % en todas las ediciones de ambos programas de formación.

En último lugar, ha de destacarse que esta buena práctica resultó acreedora del Premio Ciudadanía a las

Buenas Prácticas en los Servicios Públicos, otorgado por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, en su edición de 2013.

### **CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:**

El desarrollo de la buena práctica quedaba estructurado en cuatro estadios o fases, que se sucedían de la siguiente manera en el caso del Programa en materia de TICs, y de forma análoga en el Programa de formación audiovisual:

- Fase 1: investigación de necesidades y demandas entre los trabajadores.

El Centro de Tecnologías Avanzadas comenzó el proceso mediante la averiguación de las necesidades de cualificación en el ámbito de las TICs que detectaban los propios trabajadores demandantes de sus servicios, conforme a las conclusiones que habían obtenido de su experiencia en el mercado laboral.

- Fase 2: investigación de necesidades y demandas de las empresas del ámbito de las TICs.

Por medio de sucesivos Estudios de Ocupaciones de periodicidad anual, cuya realización se concertaba con diversas empresas especializadas en el ámbito de las TICs, el INAEM trataba de detectar las tendencias, tanto incipientes como ya consolidadas, en torno a las demandas de cualificación en materia de TICs de las empresas en búsqueda de trabajadores.

- Fase 3: búsqueda de información experta.

Asimismo, el Centro consultaba el diseño de los programas con consultores y otros expertos especializados, con vistas a configurar una programación lo más ajustada posible a la realidad del mercado de trabajo.

- Fase 4: explotación de fuentes propias.

Paralelamente, el INAEM hacía uso de las encuestas, evaluaciones y formularios que sus usuarios habían cumplimentado con ocasión de anteriores programas, con miras a corregir y ajustar las incidencias detectadas en otros proyectos.

- Fase 5: diseño e inicio del proyecto.

Por último, el diseño del formato y del contenido del programa avanzaba conforme se acometían las modificaciones y ajustes precisos para asegurar su viabilidad jurídica y la eventual coordinación con otras Administraciones.

Una vez el proyecto hubo realizado con éxito varias ediciones, recibió el ya mentado Premio Ciudadanía a las Buenas Prácticas en los Servicios Públicos, del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

### DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

- Informe sobre la buena práctica, disponible en las págs. 95-110:  
<https://www.mptfp.gob.es/dam/es/portal/funcionpublica/gobernanza-publica/calidad/conocimiento/Premios2012.pdf.pdf>.
- Página web del Centro de Tecnologías Avanzadas, en la que se puede obtener información sobre el estado actual de la buena práctica objeto de esta ficha, así como del resto de actividades de la entidad:  
<https://inaem.aragon.es/programa-formacion-tic-centro-de-tecnologias-avanzadas-cta>.