



Nuevas competencias para los empleados públicos: La formación virtual.

Ana Corrales Pinto.

Business Developer, SAP España.

1. Introducción

Los empleados públicos son el mayor activo de los organismos y administraciones estatales y autonómicas.

La formación de los mismos, se convierte así, en un importante intangible, que aumenta el valor de este activo y revierte en la propia satisfacción de los empleados públicos y en un mejor servicio al ciudadano.

La aparición de métodos que permiten la formación basada en Web es toda una revolución que trae consigo una serie de ventajas claramente aplicables en las administraciones públicas.

Pero, ¿Qué opinan los analistas de las soluciones e-learning?:

“Comparada con la formación presencial, las soluciones e-learning proveen de un 30% más de contenido con el 60% del tiempo empleado mediante formación presencial, y con una reducción de costes del 30%.”

(Fuente: Meta Group)

“En 1999, como media, el 50% del presupuesto de formación, fue empleado en el coste salarial de los empleados internos dedicados a impartir formación”

(Fuente: 2001 State of the industry Report, ASTD)

“Las aplicaciones de autoservicio de empleado pueden ahorrar más del 60% de los costes del proceso formativo”

(Fuente: 2001 Human Resources Self Service/ Portal Survey, The Cendar Group)

Puesto que el III acuerdo de formación continua en las administraciones públicas se concentra en una serie de proyectos, uno de los cuales se basa en la elaboración de un programa informático para la formación continua, contar con una herramienta e-learning será uno de los retos de las administraciones públicas para los próximos años.



¿Qué se le debe pedir a una moderna solución e-learning?

Las soluciones e-learning, se convierten en un complemento ideal a la formación presencial, pero es importante reseñar esta idea: la formación basada en WEB, no sustituirá a la presencial.

Ana Corrales Pinto SAP España 3 TECNIMAP 2002 Nuevas competencias para los empleados públicos: La formación virtual Hay determinados procesos formativos que por supuesto la requieren y seguirán requiriendo presencia de los empleados públicos (seminarios, conferencias, etc.), pero existen otros para los que la formación basada en WEB, puede ser tremendamente interesante, por conveniencia, comodidad, rapidez, inmediatez y ahorro de coste.

¿Pero que debemos pedirle a una plataforma e-learning, para poder extraer el mayor rendimiento desde el punto de vista del empleado público y desde el punto de vista de las administraciones publicas?

a. Desde el punto de vista del empleado público:

Estas herramientas deben ser atractivas para los empleados de las administraciones públicas.

Deben permitir acceso basado en WEB, sin instalaciones adicionales en los equipos clientes y sobre todo deben presentar una oferta personalizada de formación basada en la situación profesional de cada empleado.

Cada uno de ellos tiene una determinada situación de cara a una posible promoción, y distintas necesidades de aprendizaje y por tanto la oferta de formación (tanto presencial, como basada en WEB), debe Ana Corrales Pinto SAP España 4 TECNIMAP 2002 Nuevas competencias para los empleados públicos: La formación virtual ofrecer de forma individualizada a cada uno de ellos, mediante un "portal de formación del empleado público".

Así mismo el empleado público, debe tener la posibilidad de navegar por el catálogo de cursos (tanto presénciales, como basados en WEB) de la administración de la que dependa y realizar solicitudes (que podrán estar asociadas o no a un proceso de aprobación basado en workflow).

La realización de cursos basados en WEB, debe aportar a los empleados públicos, dependiendo del tipo de curso, las competencias, y el registro histórico de la realización del mismo que en un futuro podrá ser baremado de cara a una posible promoción, una vez superadas las pruebas, test o certificaciones que verifiquen el real aprovechamiento de los mismos.



El empleado público, debe poder conocer en todo momento los cursos realizados, aquellos en los que está inscrito, aquellos que ha comenzado, pero no ha finalizado (lógicamente los basados en WEB), aquellos procesos de evaluación o certificación que tiene abiertos y o pendientes y el resultado de los cursos finalizados.

b. Desde el punto de vista de la administraciones públicas:

Desde el punto de vista de la administración estos son algunos de los factores críticos a tener en cuenta, a la hora de seleccionar una plataforma e-learning:

Debe permitir controlar los cursos realizados por cada uno de los empleados públicos (tanto presenciales como basados en WEB), de esta forma se podrá tener constancia de la eficacia de la implementación de esta nueva oportunidad formativa.

Este requerimiento implica, interconexión entre la herramienta de e-learning seleccionada y el sistema 'Back-end' con el que se gestione la formación y presupuestos formativos y en general con el sistema de gestión de recursos humanos seleccionado.

Ser capaces de certificar y/ o validar el conocimiento adquirido, y/ o el conocimiento previo preciso para la realización de una acción formativa concreta mediante herramientas de assessment, que doten a los administradores de la herramienta de la posibilidad de diseñar pruebas, test y certificaciones.

Este requerimiento exige de nuevo una fuerte integración con el software de gestión de recursos humanos seleccionado, de tal modo que, una vez superadas las pruebas o test la incorporación en el expediente del empleado público de las competencias adquiridas sea inmediata y on-line.

Posibilidades de generar nuevo contenido WEB, mediante una herramienta propia y a vez, deberá ser compatible con el estándar SCORM, que dotará al producto de la capacidad de incorporar en su propio gestor de contenidos, cursos de terceros, es decir de proveedores especializados en la elaboración de contenidos WEB de formación.

Herramientas que permitan a los administradores de forma sencilla, elaborar la oferta personalizada que deben presentar a los empleados públicos (en función de competencias, cualificaciones y el puesto etc.).



Sin duda el elemento más importante a tener en cuenta a la hora de seleccionar una plataforma de e-learning desde el punto de vista de la administración pública, es la de poder controlar la utilidad que los empleado obtienen a través de esta nueva plataforma formativa.

Poner a disposición de los empleados nuevas herramientas para la gestión de su formación, es siempre una apuesta, que debe ir acompañada de un seguimiento, que permita medir el ROI de esa inversión, que permita conocer y controlar, en beneficio de los empleados los cursos realizados, los meritos conseguidos, etc.

Por ello la integración de la plataforma e-learning con la herramienta Back-end empleada en la gestión de recursos humanos, se convierte en un elemento decisivo y diferenciador de la solución de e-learning a seleccionar.

2.El futuro...

La formación es una inversión, en los empleados, en su desarrollo profesional, y en el caso de la función pública, también es una inversión en un mejor servicio al ciudadano.

En el entorno de empresa privada, la tendencia actual en gestión de recursos humanos, lleva a retribuir a los empleados, en función de sus resultados personales, es lo que se denomina D.P.O (Dirección por Objetivos):

Los managers, evalúan a sus subordinados, en función de objetivos cuantitativos (resultados de negocio) y cualitativos (adquisición de nuevas competencias (vía formación), capacidad de trabajo en equipo, liderazgo, etc.).

El resultado de esa evaluación condiciona el % de pago bonus, primas de productividad y/ o incrementos salariales.

La formación se convierte así en un factor que diferencia, es la base que hace crecer el mayor activo de cualquier organización: las personas.

¿Estamos lejos de la dirección por objetivos en la administración pública?

Probablemente no demasiado, lo que si es cada vez más claro, es la necesidad de gestionar a las personas (ya sean empleados públicos o privados), de un modo integral e integrado, conociendo todos sus datos: trayectoria profesional, historial de formación, traslados, cesiones, expedientes y retribución mediante un único software, que permita gestionar de un modo transparente y en la vanguardia de la tecnología toda la información relativa a los empleados.