

Proyecto GestFormWeb.

Aplicación de las nuevas tecnologías a la gestión de la formación

Candidatura a los Premios a la Calidad e Innovación en la Administración Local de la Provincia de Alicante, 2006



Me gustaría comenzar diciendo que GestFormWeb no es un programa más, de tantos que hay, para enviar solicitudes por Internet. Es por ello, que el trabajo aquí presentado lo quisiéramos llamar “Aplicación de las nuevas tecnologías a la gestión de la Formación”, ya que se trata de un proyecto que tiene como objetivo dar respuesta a unas necesidades internas y externas relacionadas con la gestión de la formación, donde la aplicación informática es tan solo la herramienta facilitadora para la implantación de nuevos procedimientos de tramitación y gestión.

GestFormWeb es una aplicación basada en la tecnología web, dirigida a los prescriptores de formación de las Entidades Locales de la Provincia de Alicante adheridas al Plan Agrupado de Formación Continua promovido por la Diputación Provincial, que permite agilizar los trámites con el Departamento de Formación, así como el acceso rápido y cómodo a la información que dicho departamento dispone en su base de datos relativa a la formación recibida por los empleados de estas Entidades.

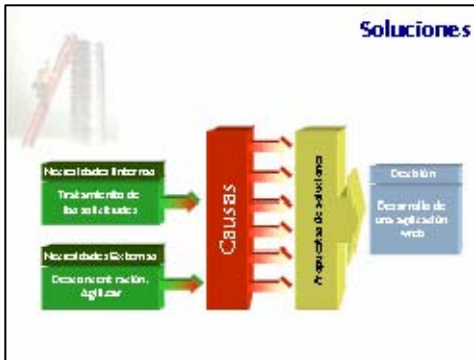


Como tantos proyectos de mejora, éste comenzó a partir de la inquietud del personal del Departamento de Formación acerca de la problemática existente relacionada con el tratamiento de las solicitudes que se reciben y sobre la constante demanda, por parte de las entidades locales, de repartir equilibradamente los cursos a lo largo de todo el año, además de la necesidad de poder agilizar los trámites con nosotros.



Con el apoyo de la dirección y del Comité de Calidad del departamento se comenzó a recabar información que nos permitiera concretar el problema y conocer las causas que lo originaba. Así, con la participación de prácticamente todo el personal del departamento, se buscaron fuentes de información entre las que podemos destacar las evaluaciones de satisfacción que complimentan los alumnos de cada acción formativa; encuestas realizadas tanto para la elaboración del informe de evaluación de la calidad realizada por Q*For como para informes realizados por empresas externas por encargo del propio departamento; reuniones

formales e informales con nuestros clientes externos; información obtenida de nuestra base de datos, etc. El resultado del análisis de la información obtenida confirmó que el sistema de tramitación y tratamiento de las solicitudes existentes no resultaba lo suficientemente ágil, tanto en sus procedimientos internos como en los externos, para que permitiera adelantar el comienzo de las acciones formativas, lo que motivaba la concentración de las mismas y por ende una saturación en nuestros clientes.



Identificadas y enumeradas las causas del problema, se procedió a la búsqueda de soluciones y, entre todas las aportadas por el personal del departamento, se decidió por el uso de las TIC para que facilitara, no solamente el puro trámite de las solicitudes, sino para que también fuera una herramienta para la gestión interna de la formación de la entidades locales.



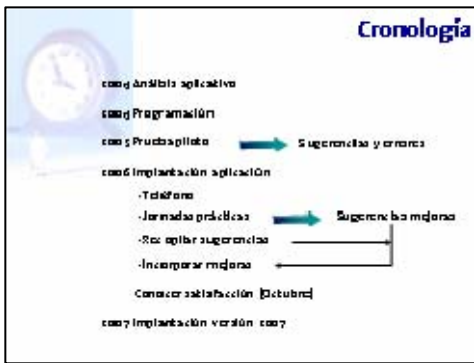
El Comité de Calidad encarga el análisis y el desarrollo de la solución escogida al Jefe de Negociado de Formación Informática que recoge como objetivos de la aplicación, satisfacer las necesidades y demandas detectadas en el análisis del problema y define como principios básicos:

- Unificar las necesidades externas e internas.
- El acceso universal.
- Un entorno de trabajo único, amigable, de fácil manejo y bilingüe.
- La participación de todos los agentes implicados.

Después de barajar diferentes posibilidades, se decide que el análisis y desarrollo de la programación se realice con los medios técnicos y humanos del propio departamento ya que así facilitarían la toma rápida de decisiones y agilizarían posibles cambios en los planteamientos originales y reducirían los costes económicos del proyecto.

Para el análisis de la aplicación se recabó información tanto de los clientes internos, personal del departamento, como de los clientes externos, personal de las entidades locales. En este último caso, era más necesaria la información para poder conocer mejor cómo gestionan la formación en sus respectivas entidades y poder definir los cambios a introducir en los procedimientos de tramitación.

Destacar que tanto el análisis como el desarrollo de la aplicación se hicieron con los recursos técnicos y humanos del propio departamento, contando únicamente con la colaboración de un becario procedente de la Universidad de Alicante. Por tanto, el coste del proyecto ha sido prácticamente cero, además nos ha valido como fuente de aprendizaje para todos los implicados.



El desarrollo de GestFormWeb dio comienzo a finales de 2004, prolongándose hasta septiembre de 2005 cuando, con la ayuda de 4 ayuntamientos de la provincia, se puso en marcha la fase de prueba. Esta fase era imprescindible para recoger sugerencias, detectar errores de programación, problemas de procedimientos, etc. que después quedaron reflejados en la aplicación definitiva.

Enero 2006 se pone a disposición de aquellas entidades locales que así lo solicitaron la aplicación. Esta puesta en marcha va acompañada de un número de teléfono de atención al usuario y de la organización de una serie de jornadas, por toda la geografía de la provincia, explicativas tanto del uso de la aplicación como de los cambios en los procedimientos de tramitación.

Estas jornadas prácticas sirvieron para retroalimentarnos, se recogió un gran número de sugerencias, muchas de las cuales se han ido implementando progresivamente en la aplicación durante el 2006, junto con otras recibidas vía e-mail o por el teléfono de atención al usuario.



Para octubre de 2006 ya disponíamos de datos sobre resultados del uso de la aplicación y de la satisfacción de los clientes, estos últimos datos recogidos por medio de una encuesta sobre una muestra de usuarios. Los indicadores que nos identificaban las causas del problema marcaron una notable mejoría y la satisfacción global por el uso de la aplicación se encontraba en un 93% de usuarios muy satisfechos y un 7% de satisfechos.



Podemos decir, a la vista de los resultados, que la primera repercusión del proyecto ha sido un cambio en los procedimientos, no solo de la tramitación y tratamiento de las solicitudes, sino de otros aspectos tanto de la gestión que se realiza internamente en el departamento como de aquella que hacen las entidades locales. GestFormWeb ha permitido:

Ciudadanos Externos o entidades locales:

Reducir los tiempos de tramitación de las solicitudes.

No enviar ningún papel.

Realizar una gestión propia de la formación, accediendo en tiempo real a la información sobre sus empleados públicos.

La programación de los cursos se reparte a lo largo de todo el año.

Crear una conciencia en el uso de las TIC como antesala de la e-administración.



Clientes Internos o del departamento:

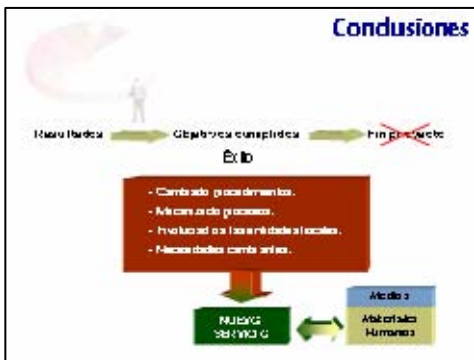
Agilizar el tratamiento de las solicitudes, ahorrando tiempo, porque desaparece:

- El envío de papel por fax y correo ordinario.
- El registro de las solicitudes.
- Los errores de omisiones y concordancias.
- Los errores de transcripción de datos.
- La necesidad de ampliar plazos de

presentación

Recibir información al instante sobre las solicitudes, lo que permite una mejor desconcentración y descentralización de los cursos.

Permitir una difusión inmediata de cualquier información sobre nuestra actividad.



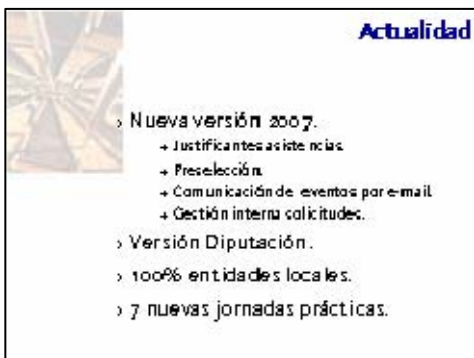
Apoyándonos en los resultados obtenidos, podemos afirmar que los objetivos que nos marcamos con el proyecto se han cumplido pero el proyecto no ha terminado. Tenemos la convicción de que un proyecto de estas características, para que tenga éxito, no debe tener fin. La puesta en marcha de la aplicación supone el inicio de un camino que no tiene vuelta atrás. Hemos cambiado procedimientos, hemos mecanizado unos procesos que se realizaban manualmente, están involucradas prácticamente la totalidad de las entidades locales de la provincia, sus necesidades van a ir cambiando.

En definitiva, hemos comenzado a dar un servicio que debe perdurar en el tiempo y para ello se han puesto los medios materiales y humanos necesarios.



En la actualidad, disponemos de un mayor número de datos que avalan nuestro trabajo. De 6.663 solicitudes recibidas de entidades locales, 6.237 han sido tramitadas con GestFormWeb, lo que supone un 94%. En este caso, pensemos también en el volumen de papel que ha dejado de circular y que no tenemos que archivar. Todo ello supone que el 97% de los empleados públicos, y el 83% de las entidades locales, ya realizan sus trámites con GestFormWeb.

En cuanto a la desconcentración de los cursos, hemos pasado de 21 ediciones realizadas en el primer trimestre del 2005 a 44 en el mismo periodo de este año 2007, es decir hemos programado más de un 100% en dicho trimestre.



La experiencia de este año, y las sugerencias de los propios usuarios, nos ha llevado a introducir mejoras en la aplicación que ha tenido como resultado que el 17 de enero de este mismo año se presentara la versión 2007 de la aplicación, donde se recogen las aportaciones de los usuarios y contempla nuevas utilidades como pueden ser la emisión de justificantes de asistencias, comunicados automáticos de eventos vía correo electrónico, la posibilidad de que cada entidad pueda hacer ciertas labores de administración de la aplicación, etc.

Con esta nueva versión hemos querido ir más allá de los objetivos iniciales del proyecto y se ha puesto a disposición de las entidades locales un módulo de GestFormWeb que permite a los propios empleados públicos de cada entidad local introducir sus solicitudes vía Intranet para que sean enviadas directamente a sus respectivas personas responsables de la formación. También existe otro módulo donde estos responsables pueden conocer qué personas han sido preseleccionadas para los cursos y puedan confirmar su asistencia. Y por último, en breve dará comienzo la programación de la versión de la aplicación dirigida a los empleados de la Diputación.

Y no nos olvidamos de la formación de los usuarios ya que los cambios de la nueva versión y la incorporación de nuevos usuarios nos han llevado a realizar otras siete jornadas prácticas durante los meses de enero y febrero para dar a conocer el manejo y novedades de la aplicación.



Por lo tanto, podemos concluir diciendo que lo que comenzó siendo una inquietud del personal del departamento de mejora de los servicios que prestamos, se ha convertido en una realidad que está dando resultados positivos y que se encuentra en constante evolución.