

e LEARNING

En el Ministerio de Economía y Hacienda



Por Inmaculada Parras Pastor
Directora Comercial de Burke



En mayo de 2002, el Ministerio de Hacienda adjudicó un concurso mediante el cual BURKE diseñaba, desarrollaba e implantaba una plataforma que sirviera como núcleo principal para la gestión, distribución y formación de todos los empleados públicos dependientes del Ministerio de Hacienda, en herramientas ofimáticas.

Este espacio se denominó Aula de Formación Interactiva y conscientes de la importancia de su difusión entre el personal del Ministerio, Burke aportó el diseño gráfico de los materiales de promoción (separadores, alfombrillas, cartelería y cd card)

Hasta la fecha se han formado a través del Aula más de 5000 empleados.

Una vez que el alumno se identifica, tiene acceso al aula de dos formas: en modo consulta, para realizar consultas puntuales sobre temas concretos, o el modo registrado como alumno, de forma que tiene asignado un tutor, que le ayude en su seguimiento y le permita alcanzar los objetivos marcados.

El Ministerio de Hacienda es un ejemplo de proyectos hechos realidad que con esta decisión dio un paso más en la Formación continua. La Subdirección General de Tecnologías de la Información de las Comunicaciones del Ministerio de Economía y Hacienda es, sin duda, un Organismo precursor y puntero en lo referente a Tecnologías de la Información.

La dispersión del personal del Organismo y sus necesidades, precisaban de un sistema de formación que diera continuidad a las acciones formativas que se emprendieran, que estuvieran al alcance de todos y adecuada a cada uno de ellos. Un entorno seguro, rápido y disponible, en cualquier momento y en cualquier lugar para los usuarios, de forma que pudieran acceder a los cursos de forma óptima.

Esto suponía un cambio capital en los procedimientos tradicionales de formación del Organismo, siempre presenciales, para utilizar un mismo sistema y recibir un servicio global y homogéneo.

Los contenidos formativos iniciales





fueron de carácter estándar, contenidos relacionados con el tratamiento de textos y el manejo de hojas de cálculo, herramientas cotidianas no conocidas ni dominadas por todos los empleados, pero evidentemente necesarias.

Con posterioridad, desde el ámbito de los Recursos Humanos, se ha considerado esta Plataforma de Formación (ENVITE) como el entorno perfecto para apoyar iniciativas que, en principio, podríamos calificar como alejadas del ámbito formativo. Algunos ejemplos significativos, por su repercusión, éxito y más que reconocidos resultados, han sido los cursos asociados a Riesgos Laborales o Promoción.

Otro buen ejemplo son los contenidos asociados con la implantación de la Firma Electrónica en el Organismo. Se ha utilizado la Plataforma Virtual para dar a conocer la utilidad de esta nueva tecnología al trabajo diario, formando parte de un importante plan para la difusión y utilización interna de la Firma Electrónica en los sistemas de Gestión y Tramitación.

Conocer en cada momento cuantos empleados están formándose, en qué nivel, con qué éxito, o sencillamente el nivel de calidad con que se ha dado el curso, así como el nivel de satisfacción de los alumnos son datos que están disponibles, en línea, para gestores y usuarios.

Las herramientas de gestión de la formación constituyen el corazón tecnológico de los proyectos e learning.

Su objetivo principal es ofrecer a los usuarios un punto de acceso a su formación desde cualquier lugar. Por otro lado, la gestión también de forma centralizada de todos ellos por parte de los administradores del sistema y de aquellos quienes han de medir los mismos.

La plataforma virtual de formación, ofrece a las organizaciones un producto que permite liderar las necesidades formativas, integrando si así se considera, la formación presencial y cuantos métodos previos se hayan estado utilizando y se consideren medios aún no agotados. Siempre mediante la

interacción en tiempo real entre el tutor y los alumnos a través de Internet, utilizando para ello múltiples mecanismos (foros, chats, etc,...)

Desde la plataforma el Ministerio de Economía y Hacienda gestiona:

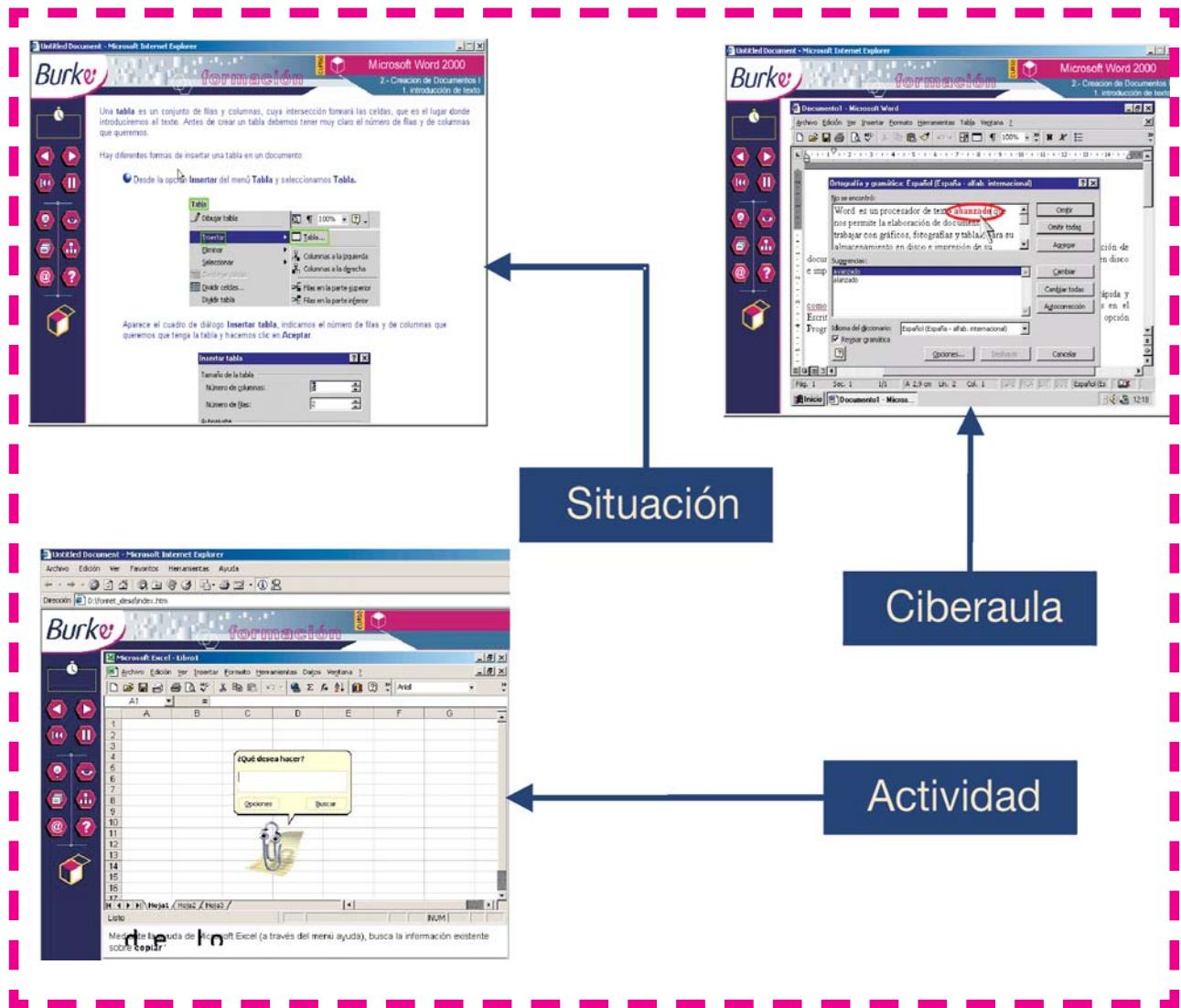
- * Usuarios.
- * Contenidos.
- * Planes de formación (presenciales y virtuales).
- * Solicitudes y asignaciones de planes a usuarios.
- * Auto evaluación de las acciones.
- * Ejercicios sobre las actividades realizadas.
- * Acciones en equipo: Foros, Chats, Correo Electrónico.
- * Tutores.
- * Informe de evaluación.
- * Todo tipo de informes y estadísticas.
- * Calidad de los Tutores.

Las necesidades que un entorno de estas características requiere son consideradas dentro de la dotación básica de un puesto de trabajo, precisando la instalación de navegador que actualmente forma parte de la



Página de entrada a la zona de formación





Modelo didáctico y recursos de la aplicación

preinstalación de cualquier puesto.

Los usuarios acceden vía Internet o intranet a la plataforma y trabajan on line o no en función de las necesidades que puedan tener en cada momento.

Los tutores son pieza clave y son garantía de éxito de un sistema formativo como este. La experiencia nos indica que la soledad del alumno se convierte en un inhibidor para el avance de los contenidos. Puesto que

se pretende alcanzar a una mayor población y que esta incremente su nivel de conocimiento se hace preciso no dejar de perseguir de continua este objetivo para lo cual, la plataforma cuenta con un conjunto de mecanismos tanto para alumnos como tutores que aseguran que ningún momento los alumnos estén solos.

De forma resumida su actividad es de Seguimiento y Apoyo, donde es importante que el alumno siempre

tenga una figura clara de referencia que dirija su formación. Cercana y atenta a los avances que vaya realizando de Control y Evaluación, donde los tutores, desde su visión cercana del problema, pueden aportar una información muy valiosa en los aspectos fundamentales:

- Control del aprendizaje de los alumnos.
- Recomendaciones de seguimiento.
- Control del desarrollo del Plan.
- Ajustes en el Material Didáctico.





Esquema del Sistema integrado de formación virtual

Balance Metodológico.

Su perfil es fundamental y garantiza el éxito de los proyectos, por ello que cuenten con Formación Académica: Licenciatura / Diplomatura, Conocimientos Informáticos: Nivel Experto en Productos Ofimáticos, Formación Complementaria, Formación específica para Formadores, Formación de Atención de Usuarios, Formación de Resolución de Problemas, Experiencia en Formación, Experiencia en Formación Virtual, Experiencia en Formación Presencial y Abierta, Experiencia en Apoyos Tutoriales, es fundamental y forma parte de complejos procesos de selección.

La gestión de los planes diseñados para colectivo y organización incorporan un número diferente de tutores en función del número de cursos, número de alumnos, métricas de evaluación, etc.

Los planes de formación, gestionados por los tutores, incluyen todo el proceso desde el principio al fin, es decir, inscripción del alumno, realización de las diferentes acciones formativas, adecuación de contenidos, eva-

luación, interacción con los alumnos, elaboración de informes y estadísticas, etc.

Centralizar, tanto los contenidos como la información, sobre los resultados de realización de las acciones formativas, por parte de los alumnos:

Admisión: Programación de Cursos: Catalogo de Cursos / Calendario de Ediciones, Actualización de Alumnos y Expedientes, Estadísticas Administrativas.

Matriculación: Validación de Solicitudes, Nivelación.

Tutoría y seguimiento: Generación Test Nivelación, Generación Itinerario Formativo y Agenda de Tutoría, Consultas de Seguimiento y Ficha Historial, Generación de B.D. De FAQ, Consultas de Encuestas.

Estadísticas y Encuestas: Administrativas, Educativas.

El sistema además cuenta con la posibilidad de gestionar acciones formativas que no sean propias, es decir, cuando en la organización existen, por ejemplo, acciones presenciales complementarias, su gestión e integración con el plan de formación virtual queda garantizada de forma que la visión global de las acciones formativas es



Los contenidos formativos iniciales fueron de carácter estándar, contenidos relacionados con el tratamiento de textos y el manejo de hojas de cálculo





Material utilizado en la difusión del Programa

una ayuda para los gestores de las áreas de recursos humanos que se encuentran en numerosas ocasiones con dispersión tanto en los contenidos formativos como en los indicadores de resultados.

Aprendizaje de cualquier actividad o concepto en función de que el alumno sea capaz de resolver acciones concretas de la vida real; para lo cual dichas acciones se descomponen en conceptos o tareas individuales.

Cada concepto se explica siguiendo las premisas: ¿Qué es?, ¿Cómo se hace?, Hazlo tú mismo

La Estructura Funcional Para llevar a cabo un proyecto en la Plataforma Integral de Formación Virtual hay que adaptar cada uno de los componentes del sistema a las necesidades específicas de cada organización, es decir, los fundamentos básicos de la Formación Virtual que son:

Modelo Didáctico: provee del material

didáctico más apropiado para dar soporte al Plan Individualizado de Formación Virtual

Implantación y personalización de la Plataforma Integral de Formación Virtual Envite. Creación de Contenidos

Sistema Integrado de Formación (Tutorías): soporte, seguimiento y apoyo continuo a los alumnos

Gestión y Administración de la Formación Virtual: resolución de las áreas de inscripción, control y seguimiento de los asistentes

Difusión: Es este último aspecto de la difusión pieza muy significativa de un proyecto de formación virtual. La buena comunicación de los objetivos que se persiguen y la motivación del público al que se dirige diferencia sustancialmente unos planes de otros.

Los alumnos que ya han realizado cursos en la Plataforma virtual, una vez conocedores del mecanismo e informados de nuevos contenidos son

voraces consumidores de los mismos y son un conducto perfecto de comunicación, ven un mecanismo de aprendizaje que realmente funciona y que es de utilidad para el desempeño de su actividad.

Para el Ministerio de Economía y Hacienda la solución de Burke es mucho más que un sistema e learning, el entorno virtual de formación ha supuesto mucho más que un concepto innovador en el entorno de la formación. Desde el inicio, se ha caracterizado por su dedicación de servicio y su continuo asesoramiento para buscar ideas imaginativas, contenidos y garantizar que los usuarios, sobre todo, aprenden, en un entorno nuevo como este. No sólo ha sido positiva la Plataforma y sus contenidos, sino una magnífica gestión del cambio llevada a cabo, que está sirviendo para la evolución en muchos otros aspectos en el organismo. 