



# Proyecto de e-Formación: Un reto ante la implantación de proyectos basados en las TIC dentro de la Administración.

Jose Vicente Monfort Miralles

Federico García Sánchez

## 1.- INTRODUCCIÓN

La aceptación generalizada de las Tecnologías de la Información (en adelante TI) y de Internet, provoca cambios importantes en la sociedad actual. Las aplicaciones y uso que de esta Red se hace, se incorporan a los hábitos de los ciudadanos repercutiendo directamente en su forma de vida diaria. Todo tipo de empresas y organizaciones replantean sus esquemas teniendo en cuenta este factor de manera que ya se puede hablar de una verdadera “revolución” dentro de la Sociedad de la Información. La Administración no puede permanecer ajena a la misma y debe asumir las responsabilidades que conlleva su papel como usuario de las TI. Una respuesta óptima por parte de la Administración, es aquella que le permite ofrecer los servicios en el momento justo en que el ciudadano adquiere la posibilidad de acceder a los mismos, es decir, que no tiene que comenzar su adecuación en ese momento sino que, cuando el ciudadano “llega”, la Administración ya está preparada para servirle.

Incorporar nuevas herramientas de trabajo dentro de una organización, innovar, no es una tarea sencilla y, mucho menos, cuando hablamos de una organización tan compleja como la Administración. Toda innovación supone un reto que va más allá de lo tecnológico, y su éxito, depende de su aceptación por parte de cada uno de los departamentos



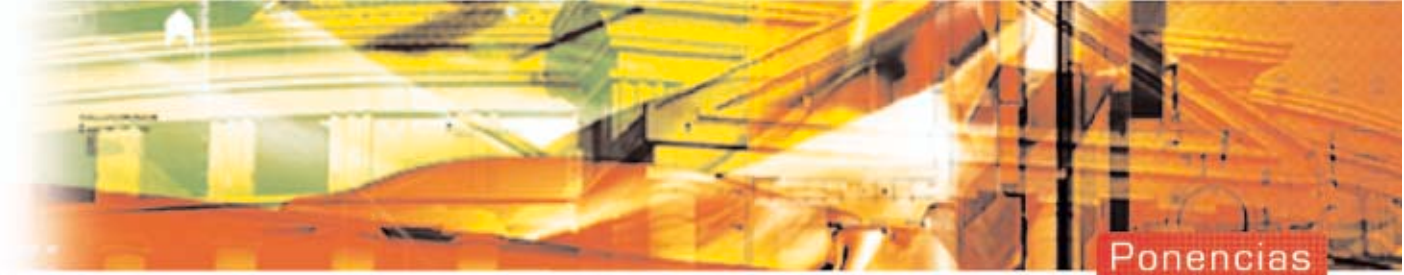
involucrados en la misma. Técnicamente, las infraestructuras de telecomunicaciones deben estar preparadas para dar soporte a nuevos servicios pero más importante es, si cabe, la participación directa de los departamentos que ven afectadas sus metodologías de trabajo ante su implantación.

Las características especiales de algunos proyectos los convierten en verdadera prueba de fuego para medir la capacidad innovadora de una organización y este es el caso del proyecto de **e-Formación** o de Implantación de Metodologías de Formación Descentralizada en la Generalitat Valenciana.

La utilización de nuevas tecnologías para la formación aporta claras ventajas frente a los medios convencionales utilizados en la formación presencial. Basta citar algunas de ellas como la flexibilidad de horarios, la posibilidad de realizarla desde su propio puesto de trabajo sin necesidad de desplazarse, el ahorro de costes y toda una serie de ventajas que, en definitiva, conducen a facilitar el proceso de formación. Por otro lado, las tecnologías utilizadas dentro del proyecto de e-Formación de la Generalitat Valenciana, permitirán que ésta pueda extender su herramienta a la formación de los ciudadanos cuando lo considere interesante. En definitiva, podemos afirmar que de forma general la implantación dentro de la Generalitat Valenciana de esta herramienta significará un gran paso para la racionalización de los recursos y procedimientos de formación dentro de su organización.

Antes de llevar a cabo este proyecto que sin lugar a dudas afecta de forma notable a algunos departamentos, tuvimos que responder a una serie de interrogantes que nos indicarían hasta qué punto estábamos hablando de un proyecto viable:

1. La formación de sus empleados ha sido siempre, y lo sigue siendo, un área muy importante dentro de la Generalitat Valenciana. Por otro lado su estructura de trabajo para ello está muy consolidada y basada, como es lógico, en un esquema de formación presencial. Teniendo esto en cuenta, la primera pregunta que nos hacemos es la siguiente: ¿hasta qué punto será posible introducir esta innovación dentro de esta estructura de trabajo?
2. Los datos más importantes para los técnicos que desarrollen este proyecto, serán aquellos que les faciliten los responsables actuales de la formación. ¿Va a ser posible involucrarlos directamente a lo largo de todo el proceso de implantación de la plataforma?



3. ¿Puede la Red Corporativa de la Generalitat Valenciana soportar este servicio con una cobertura máxima haciendo que sea extensivo a todos sus empleados?
4. ¿Hasta qué punto podremos incorporar todas las prestaciones de este sistema teniendo en cuenta las posibilidades de nuestras redes de datos?
5. ¿Está preparada nuestra organización para ofrecer y mantener un nivel de disponibilidad adecuado para lo usuarios de este servicio?

Tan importante como analizar la respuesta a estas preguntas fue entender que la implantación de metodologías de formación descentralizada no significa la desaparición de la formación presencial. La incorporación de estas herramientas dentro de nuestra organización se hará de forma gradual tratando de asimilar en cada paso las ventajas que aporta la utilización de las nuevas TI y, en lo posible, intentando no perder las ventajas de la formación presencial.

Como vemos, en el proyecto de e-Formación, estamos analizando claramente cómo afecta la implantación de una herramienta innovadora a una organización compleja como la Generalitat Valenciana y, al mismo tiempo, su estado tecnológico actual producto del trabajo realizado en los últimos años.

## 2.- ESTADO ACTUAL

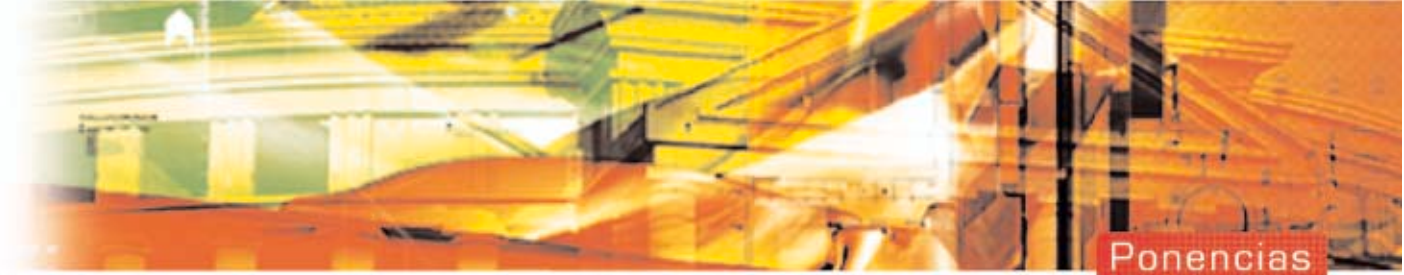
El proyecto de e-Formación se encuadra dentro del Segundo Plan de Modernización de la Comunidad Valenciana ([www.moderniza.com](http://www.moderniza.com)). La plataforma de Formación ya se encuentra operativa, y las primeras organizaciones creadas como el IVAP (Instituto Valenciano de

Administraciones Públicas), EVES (Escuela Valenciana de Estudios para la Salud, <http://eves.san.gva.es>) y el CIDAJ (Centro de Información y Documentación Jurídico-administrativa de la Generalitat Valenciana, <http://cidaj.gva.es>) han comenzado a ofrecer sus cursos formativos a través de ella.

Los primeros cursos oficiales convocados por el IVAP y dirigidos a los empleados de la Generalitat Valenciana se han impartido a lo largo del mes de Julio. En concreto se trata del curso “Introducción a Internet” y “Acceso a bases de datos legislativas”.

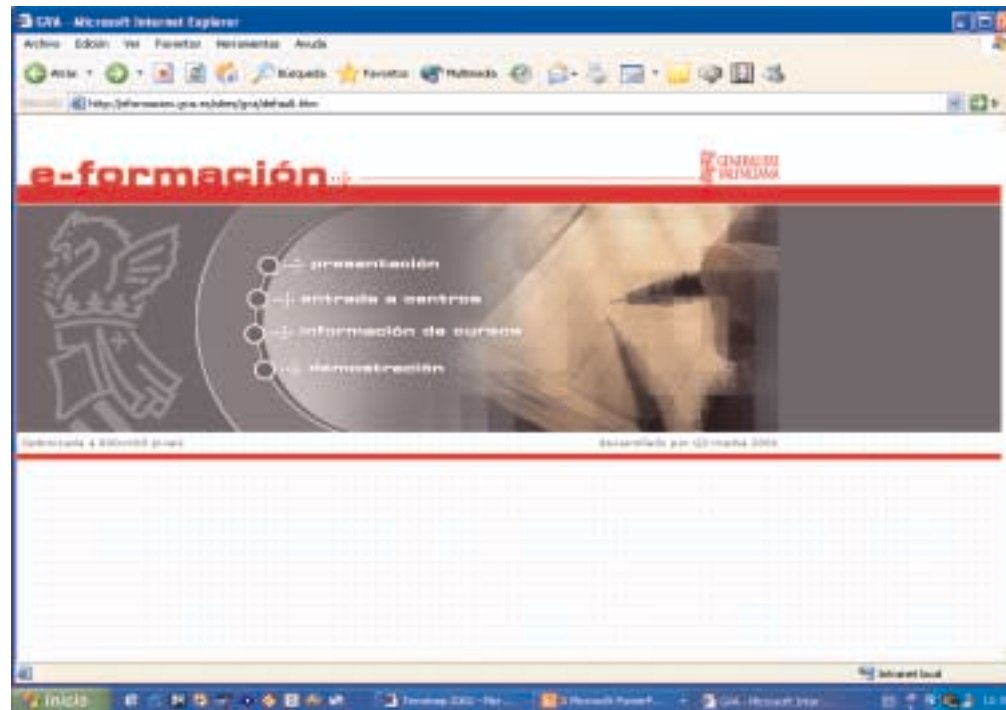






Otros cursos elaborados para la plataforma son “Curso para formadores de eLearning”, “Gestión de Personal” y “Atención del empleado de la Administración al ciudadano sordo”.

Otras Iniciativas como Infoville 21 ([www.infoville21.com](http://www.infoville21.com)), se ha dado de alta en la plataforma para organizar su departamento de Formación Virtual. Inicialmente ofrece 14 cursos para los ciudadanos de la Comunidad valenciana.





### 3.- LÍNEAS GENERALES DEL PROYECTO DE E-FORMACIÓN

El proyecto de e-Formación se plantea, inicialmente, como una plataforma estratégica para el desarrollo de la carrera profesional del empleado de la Generalitat Valenciana. Con ello, la implantación inicial no trata de generar una serie de cursos de forma aislada, sino que considera una infraestructura sobre la que, paulatinamente, se incorporarán todos los cursos que utilicen esta metodología. Podemos citar, entre otros, los siguientes objetivos:

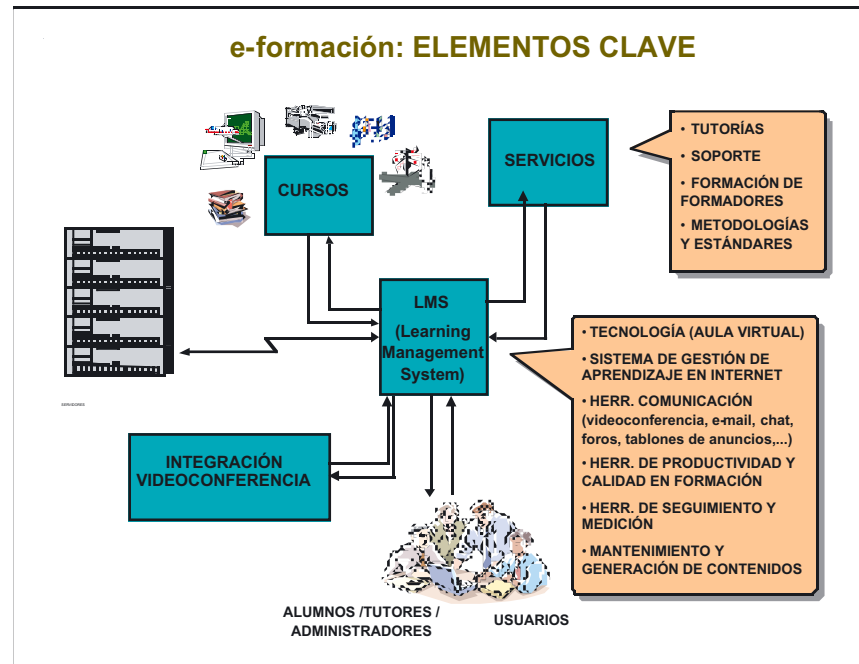
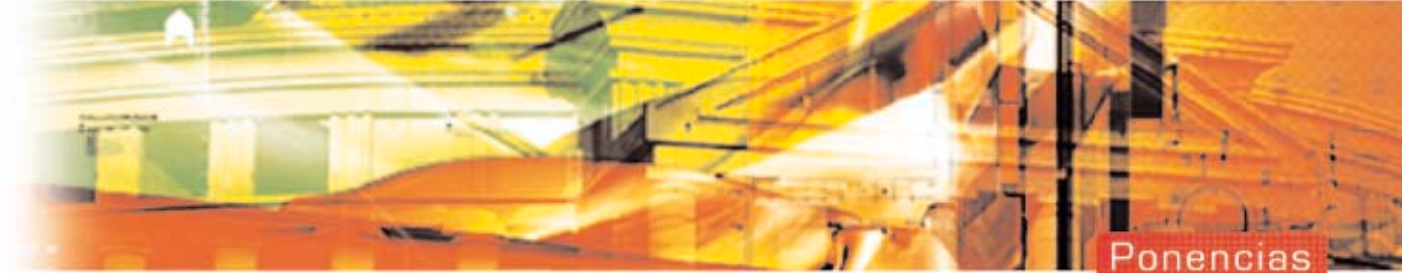
- , Controlar y gestionar mejor los planes de formación.
- , Ordenar y homogeneizar el acceso de sus empleados a las tecnologías de formación descentralizada.
- , Definir y desarrollar un sistema que permita dar soporte a las aplicaciones actuales y futuras.
- , Sistema sólido en el que se contempla toda la operativa necesaria para el desarrollo de los cursos.
- , Integrar las ventajas adicionales de la Red Corporativa.
- , Metodología activa y abierta en la que se favorezca la comunicación y motivación de los usuarios.
- , Ahorro de costes y tiempo al eliminar los desplazamientos habituales en los sistemas de formación tradicional.



#### Funcionamiento General

El proyecto de e-Formación ([eformacion.gva.es](http://eformacion.gva.es)) aparece ante el usuario como un portal en el que encuentra todos los servicios que necesita para llevar a cabo el proceso que conlleva la asimilación de uno o de varios cursos. Por lo tanto, desde ese portal, realizará la solicitud a los cursos, se matriculará y, en definitiva, realizará todos los pasos previos al comienzo del curso. Una vez iniciado el curso, a través del mismo portal accede a la utilización de todas las herramientas complementarias y establece la comunicación con el tutor que le haya sido asignado.





*Elementos clave de la Plataforma de Formación*

La plataforma se divide en los siguientes módulos funcionales:

**LMS (Plataforma Básica, "Learning Management System")**. Este módulo permite al responsable o administrador del centro gestionar la plataforma. Proporciona la posibilidad de definir las competencias y funciones permitidas a cada uno de los participantes del centro de formación virtual cuando sean dados de alta dentro del mismo, además, con el módulo de administración se definen diversos perfiles de administración o de alumnos. Dentro de este módulo se incluyen todas las





tareas necesarias para gestionar debidamente a los usuarios, cursos, emisión de diplomas y certificados, etc. Este módulo permite automatizar las tareas de comunicación de todas las partes que intervienen en el centro: alumnos, tutores y administradores. Es el soporte real para el desarrollo de cualquier actividad formativa del sistema.

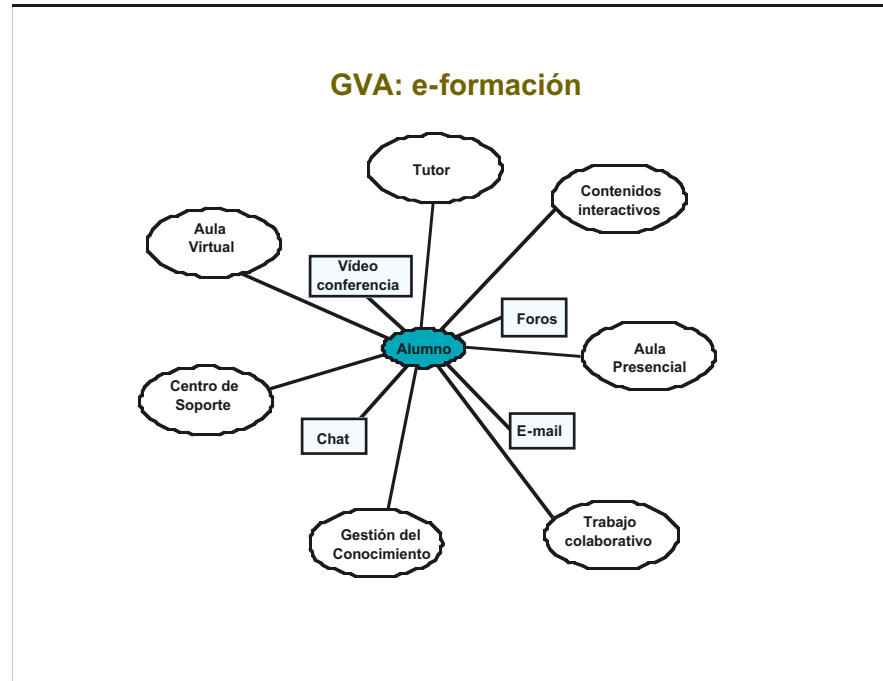
**Módulo Generador de Cursos y Exámenes.** Permite a los tutores o responsables de la formación desarrollar los cursos de una manera sencilla sin tener conocimientos de programación. El formato de los cursos es el de páginas web con enlaces multimedia a imágenes, vídeo, sonido, etc. Con el mismo módulo el profesor o tutor tiene la posibilidad de generar exámenes de una manera sencilla y dispone de herramientas de corrección y seguimiento de los mismos (estadísticas, análisis...).

**Módulo de Servicios para el Alumno.** El objetivo básico de este módulo consiste en trasladar a los alumnos a un Centro de Formación Virtual de la Generalitat Valenciana, Portal Web, desde el que pueden inscribirse en los cursos que en ese momento estén disponibles y recibir información de todos aquellos temas referentes a la formación del funcionario. Dentro de este centro acceden también a los propios cursos en los que se hallen inscritos y realizan el seguimiento de los mismos.

**Módulo de Herramientas Multimedia Complementarias.** Sistema que permite la difusión de emisiones de video en directo o pregrabado, video bajo demanda y videoconferencia.

**Centro Rector de la Formación.** Órgano desde el que se gestionan los cursos y desde el que se coordina la relación entre los tutores, los alumnos y los departamentos interesados en incluir sus cursos sobre la Plataforma de e-Formación.





*Visión General de los elementos del sistema*



### Consideraciones Técnicas de la Plataforma

Algunas características técnicas adicionales pero importantes para que la plataforma haya podido integrarse dentro de los planes de formación de la Generalitat son las siguientes:

- **“Multi-curso”**: En el mismo centro se imparte más de un curso de forma simultánea, pudiendo cada uno de los usuarios, considerados como alumnos del centro, estar inscritos en uno o varios cursos.





- Permite la “**Multi-empresa**”: puede funcionar a través de una extranet con varias organizaciones, delegaciones, colectivos diferentes, etc. Por ejemplo, dentro de la Generalitat encontramos departamentos responsables de la formación cuyo trabajo y organización se lleva a cabo de forma independiente como el Instituto Valenciano de Administración Pública y la Escuela Valenciana de Estudios para la Salud.
- Completamente **personalizable**: se pueden adaptar los gráficos, logos, fondos, y la estructura jerárquica de cada organización.
- **Escalable**: el sistema permite el crecimiento en usuarios, contenidos y funcionalidades.
- **Modular**: además de facilitar la escalabilidad del producto, permite la activación y desactivación de determinadas funciones, según las necesidades de cada usuario y/o perfil.
- Los contenidos de cada curso, además de estar supervisados por expertos pedagogos, pueden contener no sólo texto, sino también imágenes, vídeos, animaciones o sonidos, incluyéndose estos elementos según su funcionalidad didáctica o su disponibilidad en el momento de la realización, así como la completa integración con el Sistema de Difusión de Vídeo, Vídeo bajo demanda y Videoconferencia existente en la Generalitat Valenciana.

La plataforma de formación se ha diseñado de manera que a la misma puedan acceder todos los empleados de la Generalitat Valenciana conectados a Internet o a la Intranet, con las limitaciones impuestas por la calidad de la red en el punto de acceso. Para el proceso de seguimiento y consecución del curso por parte de los alumnos, no se precisa ningún requisito especial instalado en el ordenador del usuario, aparte de los programas básicos como un navegador de Internet.

Finalmente, es fundamental añadir la importancia que ha tenido poder contar para el proyecto con una Red Corporativa de elevadas prestaciones. Ello ha permitido a los técnicos incluir las herramientas multimedia más avanzadas con las que el sistema adquiere un factor diferencial respecto a proyectos similares y, por otro lado, llevar este servicio a la práctica totalidad de sus empleados.

