

## 1. Nombre del Proyecto / Práctica

Uso de Herramientas 2.0 en gestión de la formación

## 2. Nombre de la Entidad Local

Excma. Diputación Provincial de Alicante.

## 3. Área de gestión desde donde se está desarrollando

Área de Recursos Humanos. Departamento de Formación y Calidad

## 4. Áreas de gestión implicadas

Recursos humanos.

## 5. Resumen de la práctica

El objetivo que nos planteamos con esta práctica a principio de 2010 fue el de aprovechar las posibilidades que ofrecían las herramientas 2.0 para la socialización del conocimiento que desde los recursos del propio departamento se generaba.

Los ámbitos en los que debíamos actuar eran: primero a nivel interno, de tal manera que, conociendo las herramientas y tomando conciencia de lo que significan, pudiéramos abordar el nivel externo, en un segundo momento, con mayores garantías de éxito.

### Actuaciones internas.

Así, el primer abordaje se iba a centrar, obviamente, en el personal interno, entendiendo éste, tanto a los que forman parte del Departamento de Formación, como a los prescriptores de formación de los ayuntamientos (clientes), e incluso a los profesores-colaboradores internos, compañeros de otros departamentos, que constituyen nuestro capital de recursos formativos.

Los objetivos planteados eran los siguientes:

**3.1.- Crear conciencia entre el personal de nuestro equipo de la importancia de usar los nuevos canales de comunicación y formatos de aprendizaje:** Para llevar a cabo esa “concienciación”, tuvimos varias acciones directas a lo largo del 2010. A las acciones formativas ya comentadas también se le unieron muchas otras. Estando, más del 50% de la formación recibida por nuestro personal durante estos dos años, relacionada con temas 2.0.

### **3.2.- Elegir las herramientas 2.0 más adecuadas y su implantación.**

Somos conscientes de que crear cultura 2.0 sólo tiene sentido si se consigue involucrar a los usuarios, ya que la verdadera riqueza proviene de la diversidad y la participación de muchos. Tras un trabajo de análisis, se decidió trabajar con las siguientes herramientas:

- **Página Web:** Como centro neurálgico y punto de encuentro de nuestros clientes y visitantes. Además repositorio de contenidos y observatorio permanente.
- **Canal Youtube:** Repositorio de entrevistas con expertos así como medio de contacto visual con clientes.
- **Blog:** Canal de reflexión y debate en temas relacionados con la formación.
- **Facebook y Twitter:** Redes de difusión e Información de eventos y jornadas, así como termómetro de recogida de feedback de clientes y usuarios.

- **Livestream:** Canal de retransmisión en directo de eventos, así como repositorio de los mismos.



### **3.3.- Dar a conocer a los prescriptores de formación de los ayuntamientos las nuevas líneas formativas y canales de comunicación que pretendemos implantar:**

Estos profesionales que se responsabilizan de la gestión de la formación en los ayuntamientos juegan un papel transcendental en nuestro modelo. En esta línea, en las sucesivas Jornadas de Formación de los años 2010, 2011 y 2012, se ha incidido directamente en este Proyecto.

### **3.4.- Capacitar a nuestros profesores-colaboradores en las nuevas herramientas y conocimientos para su reconversión progresiva en tutores online y moderadores de CoP:**

Por un lado se han programado cursos específicos sobre “Formadores en entornos virtuales”, pensando en la puesta en marcha de los cursos e-learning diseñados con nuestros propios medios. Por otra parte se va a poner en marcha una Comunidad de aprendizaje que aglutine a todos los tutores (que lo deseen) y que ya tengan esta base formativa. En paralelo, durante 2011 3 equipos de tutores han estado trabajando en el diseño de materiales para cursos on-line incluidos en el Plan 2012.

#### **Actuaciones externas**

**3.5.- Aumentar la oferta de cursos e-learning y blended learning:** De los 15 cursos que se ofertaron en el Plan 2010 para ser cursados on line, se pasó a 23 en el año 2011 y hay una previsión de 31 para 2012, lo que supone un 18,5% de la oferta.

**3.6.- Fomentar el conocimiento y uso de las herramientas de la Web Social entre los empleados públicos de la provincia.** Durante 2011, se desarrollaron 6 cursos que supusieron 79 horas lectivas dedicadas a esta cuestión. Para 2012 se han previsto 15 ediciones que significan casi 300 horas lectivas.

**3.7.- Implantar de forma definitiva las Comunidades de Aprendizaje, vistas como la metodología más acorde para la gestión del conocimiento.** Estas comunidades de aprendizaje ya han sido abordadas en otra práctica presentada.

## 6. Beneficios esperados por el cliente externo/interno

El uso de este tipo de herramientas ha supuesto varios beneficios:

- Difusión del conocimiento. Se ha puesto a disposición de cualquier persona interesada un importante repositorio de contenidos relacionados con la formación y los recursos humanos. Por poner algunos ejemplos, en [nuestro canal de youtube](#) se han realizado más de 1.967 reproducciones, en este año 2012 cada uno de las entradas de [nuestro blog](#) cuenta con una media de 18 comentarios, [nuestra página web](#) ha recibido (en 2011) 81.951 visitas (63.829 al mes o 228 diarias de media), se han visionado más de 16.000 minutos de [nuestro canal de LiveStream](#), más de 500 [tuits emitidos](#), cerca de 1000 visitas a [nuestra página en Facebook](#) en el último mes de febrero...
- Prestigio: La participación tanto de nuestros clientes como de profesionales relacionados con la formación aportan a nuestra organización un reconocimiento que impulsa y facilita la implementación de nuevas prácticas.
- Conciliación de la vida profesional y familiar. La posibilidad de ver en diferido jornadas o entrevistas en cualquier día y horario ayuda a la organización tanto profesional como particular, permitiendo además consultar la información las veces que se desee. De igual modo la retransmisión en directo de jornadas contribuye a ahorrar en desplazamientos y tiempo.
- Eficiencia. El coste económico de todo este proyecto ha sido cero. Todas las herramientas utilizadas son gratuitas y disponibles para cualquier usuario. El mantenimiento de las mismas se realiza por personal propio.
- Crecimiento interno: La puesta en marcha de un proceso de este tipo ha favorecido la formación y el interés del personal interno. Un solo dato: Antes de comenzar sólo tres personas del departamento tenían cuenta en twitter, actualmente son 9, sólo dos estaban dados de alta en LinkedIn y Goblonet, actualmente son 6 y 9 respectivamente, y un largo etc.

## 7.- Datos de contacto

**Responsable:** José A. Latorre Galicia  
**Cargo:** Jefe del Departamento de Formación y Calidad  
**Tfno:** 965.12.12.13  
**Correo electrónico:** [jlatorre@dip-alicante.es](mailto:jlatorre@dip-alicante.es)  
**Web:** <http://formacion.ladipu.com>