

ACCIÓN E. NECESIDADES Y PROPUESTAS DE MATERIAL FORMATIVO PARA LA MEJORA DE LA CUALIFICACIÓN DE LOS EMPLEADOS/AS PÚBLICOS DE LA UNIDAD

CASO 1

1. Propuesta de mejora

Programa de Formación Continua:

- **Objetivos:**

Actualizar los conocimientos del personal en tecnologías de la información relevantes.

Homogeneizar el nivel de conocimiento y habilidades dentro del equipo.

Mejorar la eficiencia y calidad en la prestación de servicios.

- **Contenidos:**

Cursos sobre nuevas tecnologías: OpenGnsys, Cloud Computing, virtualización, administración remota, ciberseguridad, IA y automatización de procesos.

Talleres prácticos de resolución de problemas comunes.

Jornadas de intercambio de experiencias y buenas prácticas. Metodología:

Combinación de modalidades presenciales y online (e-learning, webinars, video tutoriales).

Fomento de la participación activa y el aprendizaje colaborativo.

Certificación de la formación recibida.

Protocolo de Incorporación de Personal:

Aunque este apartado se ha explicado en mas profundidad en otro epigrafe cabe recordarlo aquí también ya que está totalmente relacionado.

- **Objetivos:**

Facilitar la adaptación del nuevo personal al puesto de trabajo.

Reducir el tiempo de aprendizaje y la incertidumbre inicial.

Transmitir la cultura organizacional y los valores del Servicio.

2. Fases del protocolo:

- **Bienvenida y presentación:** Reunión con el responsable del Servicio y el equipo de trabajo.
- **Entrega de documentación:** Manual de bienvenida con información sobre la estructura del Servicio, organigrama, funciones, servicios ofrecidos, normativas internas, etc.
- **Itinerario formativo inicial:** Curso introductorio sobre los aspectos clave del trabajo (herramientas, procedimientos, atención al usuario, etc.).
- **Asignación de un mentor:** Un compañero con experiencia acompañará y guiará al nuevo miembro durante sus primeras semanas.
- **Evaluación del proceso:** Recopilación de feedback para la mejora continua del protocolo.

3. Herramientas tecnológicas:

Para el desarrollo del programa de formación y el protocolo de incorporación, se propone:

- Plataforma de e-learning: Para alojar los contenidos formativos, realizar seguimiento del progreso individual, fomentar la comunicación y colaboración entre los participantes.
- Repositorio documental interno (tipo Wiki): Centralizar la información sobre procedimientos, soluciones a problemas comunes, tutoriales, FAQs, etc.
- Herramientas de comunicación interna: Favorecer la comunicación fluida entre los miembros del equipo (mensajería instantánea, videoconferencias, foros).

4. Concreciones:

En el momento de la incorporación de una nueva persona al Servicio de Informática de la Universidad de Zaragoza se debería impartir un cursillo, que actualmente no existe, para que la persona conozca claramente la estructura de la unidad a la que se va a incorporar y de los servicios que se prestan desde ella a la comunidad universitaria; serían suficientes con un par de días en los que el Jefe de la Unidad y varios de los compañeros que pertenecen a la misma y que realizan funciones similares a las que a él le tocaran realizar le expliquen teóricamente su manera de proceder y compartan con él un periodo de prácticas.

En cuanto al apartado de material formativo y ya concretando también se debería tener en cuenta:

La creación de una hoja con los problemas más usuales que se presentan y sus posibles soluciones, una especie de solucionario de ¿Qué hacer si ..? con sus respuestas. Todo esto no es difícil de obtener a partir de las solicitudes que los usuarios realizan a través de la actual página web <https://cau.unizar.es/> anteriormente <https://ayudica.unizar.es>, algo similar a una Wikipedia donde todos los usuarios pudiesen consultar los procedimientos para realizar determinadas tareas; aunque ya existe algo parecido debería actualizarse y sobre todo mantenerse actualizado, esto último es importante basta con comprobar las fechas en que se han realizado las aportaciones de documentación: <https://documenta.unizar.es/share/s/L9ICLJo8Q8-sMY2rAhmXUQ>; tan importante como tener la información es que este actualizada y se haya comprobado que es correcta y entendible por el personal. Una parte importante de mi resolución de problemas ha sido interpretar lo que estaba escrito y traducirlo a un lenguaje comprensible para mis compañeros.