

Proyecto “**SoMoS** Personal”



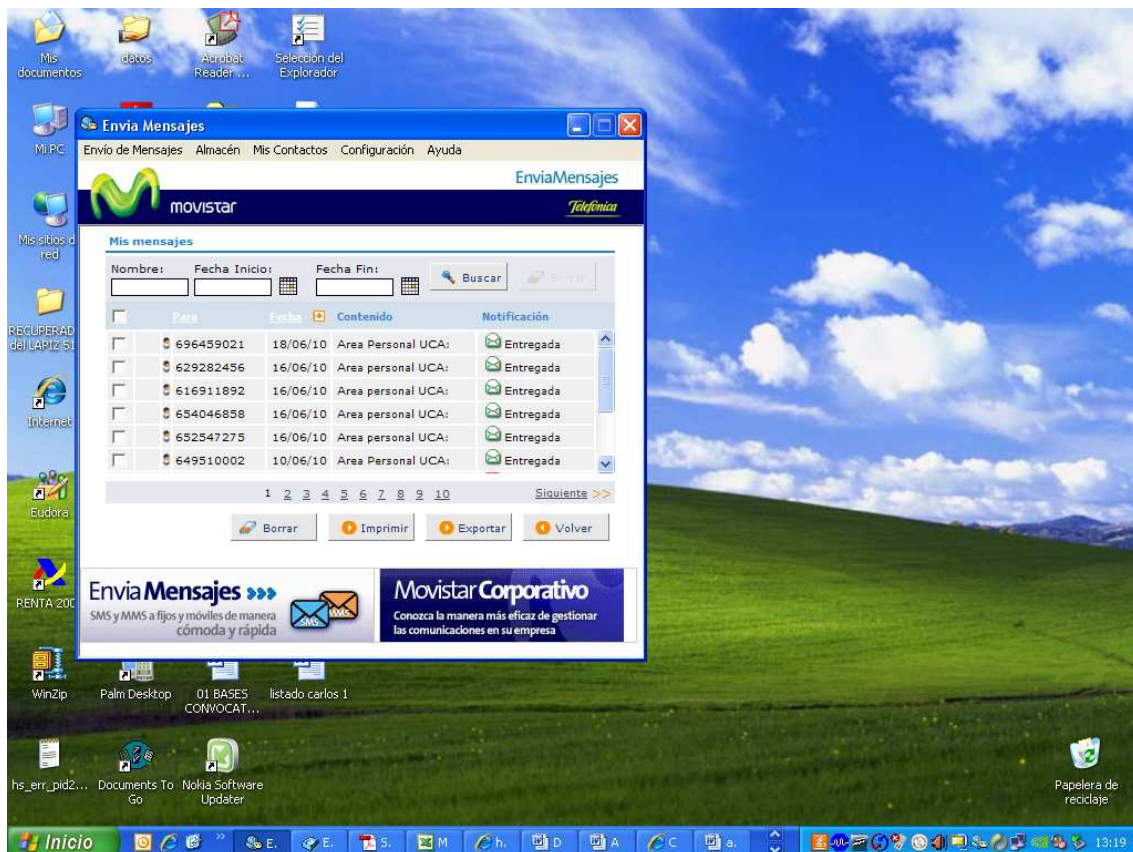
Sistema de comunicación por SMS de la Sección de
Selección y Contratación del Área de Personal

INTRODUCCIÓN

La I Edición de Premios de Reconocimiento a la Excelencia en la Gestión del PAS de la Universidad de Cádiz recoge en la base quinta la modalidad del premio a las buenas prácticas en la gestión de la Universidad. Se formaliza el presente documento como memoria del **Proyecto “SoMoS Personal”, Sistema de Comunicación por SMS de la Sección de Selección y Contratación del Área de Personal.**

“**SoMoS Personal**” es un sistema de comunicación que utiliza el programa Envia mensajes de la operadora Movistar, con la que la UCA tiene contratado el servicio de telefonía móvil. Dicho sistema cuenta con el citado programa como medio de comunicación con los usuarios de nuestra Sección, con un acceso rápido, seguro y cómodo, tanto para ellos como para los miembros de la Sección con una mejor gestión, comprobación y fiabilidad de que los mensajes necesarios para la localización de candidatos, comunicación de contratos, incidencias, etc., llegan a su receptor.

Empezó a funcionar en noviembre del año 2009 y en la actualidad está implementado su uso por parte de las ocho personas que componen la Sección.

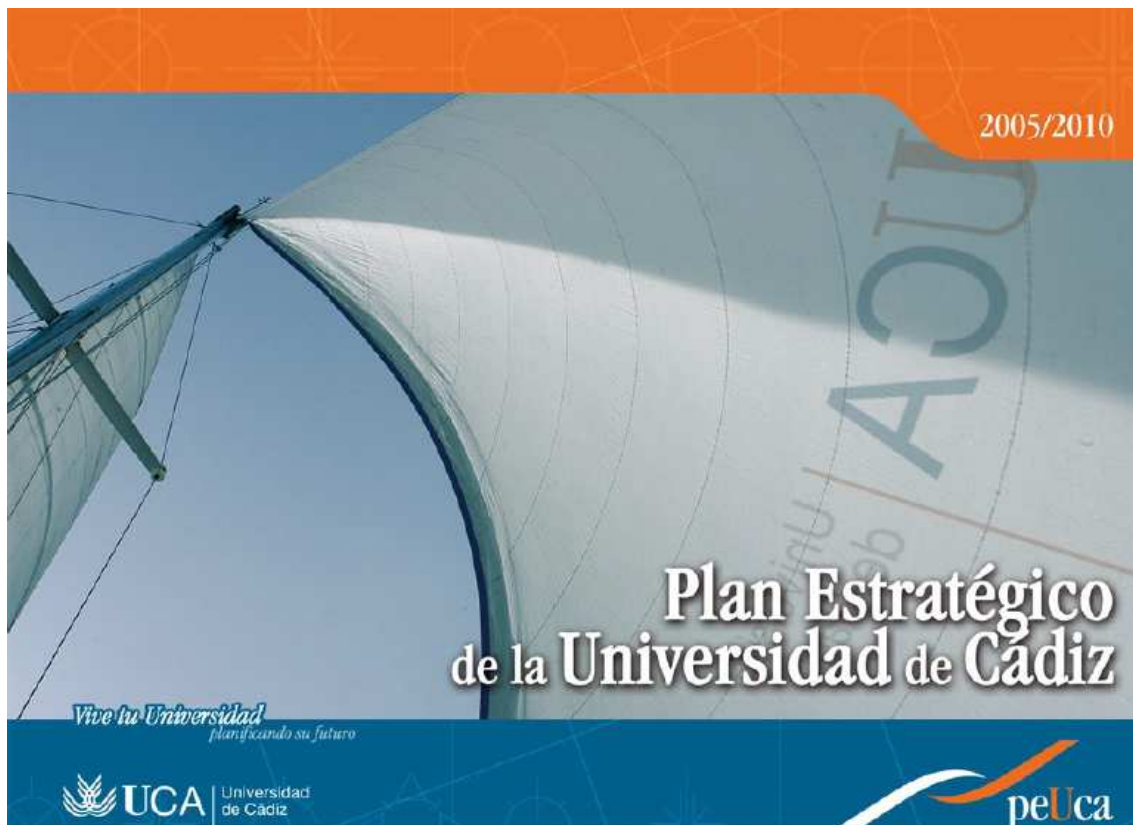


ENFOQUE

El Proyecto “SoMoS Personal”, Sistema de Comunicación por SMS de la Sección de Selección y Contratación del Área de Personal no es ajeno al enfoque estratégico realizado por la Gerencia de la Universidad de Cádiz; que impregna a todas las iniciativas relacionadas con los procesos desarrollados en el Área de Personal.

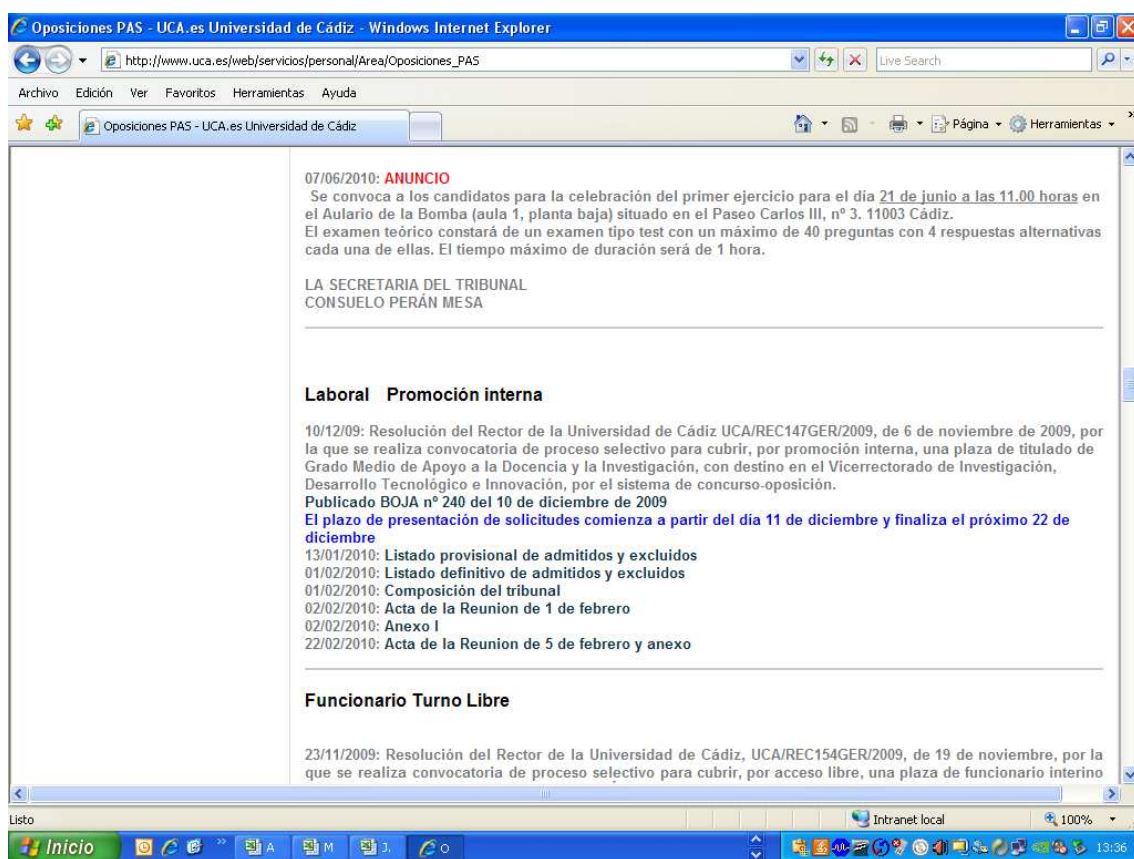
Por ello, la extensión de la formación en gestión de calidad a todo el personal de la UCA, la mejora de los procesos de selección y reclutamiento del personal, los programas de formación y desarrollo orientados a mejorar la cualificación profesional del PAS y el fomento de la formación del personal en las nuevas tecnologías son líneas de acción de distintas estrategias dentro del Objetivo 2 (Desarrollo de las Personas) del **Plan Estratégico de la Universidad de Cádiz** que motivan de manera clara al Proyecto.

Así mismo, y dentro de ese despliegue, uno de los objetivos del Plan Operativo del Área de Personal aprobado por la Gerencia es el de la mejora del sistema de información al usuario y servicios prestados por Internet.



ANTECEDENTES DEL PROYECTO

La Sección de Selección y Contratación del Área de Personal gestiona todas las convocatorias selectivas de personal (tanto de PAS como de PDI) de la Universidad así como las bolsas de trabajo que, de manera ocasional o permanente, nutren de personal las necesidades contractuales sobrevenidas por distintas causas (bajas por enfermedad, refuerzos, vacantes, etc.).



Para la gestión de las comunicaciones concernientes a todos esos procesos selectivos y/o de bolsas de trabajo, veníamos usando los medios tradicionales de comunicación disponibles (teléfono, escritos en papel, correos electrónicos, telegramas, etc.) y de uso por parte de todas las unidades administrativas de la Universidad.

Una de las carencias y dificultades con la que nos encontramos en dicha gestión es la localización, aseguramiento de la recepción de las comunicaciones, celeridad y/o urgencia de las mismas, etc.

En ocasiones las direcciones de correo electrónico facilitadas son erróneas, las llamadas telefónicas no son respondidas, etc. Con ello, aparte de no facilitar una adecuada información al interesado, se puede paralizar la gestión universitaria por la problemática a la hora de localizar a los candidatos a contratar, cumplir las normas de bolsa respecto a la espera para llamar al siguiente, etc.

El Coordinador de la Sección propuso al Director del Área realizar las gestiones ante el Servicio de Telefonía de la UCA con el fin de estudiar la posibilidad de que se pudieran realizar envíos de SMS de telefonía móvil con una línea adscrita para tal fin. La idea fue acogida como positiva, se contactó con el Servicio de Telefonía que nos facilitó una línea telefónica, el acceso al programa Enviamsajes, así como todo el soporte necesario.

OBJETIVOS

Desde un primer momento se toma la decisión de que **“SoMoS Personal”** no debía ser únicamente un aplicativo que solventara el problema descrito sino que era una buena ocasión para poder usar nuevas tecnologías adaptándonos a las tendencias de la sociedad en materia de comunicación, implicando al personal de la Sección en la mejora continua de los procesos.

En una primera fase se plantea llegar con el envío de SMS a las comunicaciones ligadas a las Bolsas de Trabajo de Profesores Sustitutos, para luego ir extendiendo su uso en la totalidad de procesos en los que es necesaria la comunicación.

RECURSOS EMPLEADOS

Para desarrollar el proyecto se designaron a dos personas, Manuel Pérez Fabra y Carmen Diéguez Olmo, de la propia Sección, como responsables del mismo.

Respecto a coste económico, hasta ahora el gasto imputado por el uso de la línea de móvil asignada, desde noviembre de 2009 a junio de 2010, es de 17,23 euros.

The screenshot shows a Microsoft Excel 2009 spreadsheet with a table of SMS invoices. The table has columns for 'SMS', 'FACTURA', and 'Euros'. The data is as follows:

SMS	FACTURA	Euros
626312699	FACTURA NOVIEMBRE	0,30 €
626312699	FACTURA DICIEMBRE	6,88 €
626312699	FACTURA ENERO	2,40 €
626312699	FACTURA FEBRERO	0,15 €
626312699	FACTURA MARZO	1,65 €
626312699	FACTURA ABRIL	4,05 €
626312699	FACTURA MAYO	0,30 €
626312699	FACTURA JUNIO	1,50 €

On the right side of the Excel window, the 'Portapapeles' (Clipboard) window is open, showing a list of copied items:

- SMS FACTURA JUNIO 626312699 41010 1,50 €
- SMS FACTURA MAYO 626312699 41010 0,30 €
- SMS FACTURA ABRIL 626312699 41010 4,05 €
- SMS FACTURA MARZO 626312699 41010 1,65 €
- SMS FACTURA FEBRERO 626312699 41010 0,15 €
- SMS FACTURA ENERO 626312699 41010 2,40 €
- SMS FACTURA DICIEMBRE 626312699 41010 6,88 €

IMPLEMENTACIÓN

La aplicación comienza a analizarse y a programarse durante el mes de noviembre de 2009. Durante los dos primeros meses, los responsables del proyecto ayudaron al resto de personal de la Sección a instalarse el programa y facilitaron los conocimientos para el uso de la aplicación.

Se empezó con las comunicaciones ligadas a las Bolsas de Trabajo de Profesores Sustitutos, para luego ir extendiéndolo en la totalidad de procesos de comunicación en los que se estimara oportuno.

De hecho, el sistema ha servido también para la localización y/o comunicación ocasional a cargos de la UCA (miembros de la Comisión de Contratación, Directores de Departamento, etc.) cuando ha habido una urgencia y no ha sido posible hacerlo por los medios habituales.

Se ha ofrecido al resto del Área la posibilidad de poner en marcha la aplicación y se estima que a lo largo del presente año estará operativa en todas las secciones.



RESULTADOS Y REPERCUSIÓN

La implantación del sistema ha dado respuesta a los objetivos anteriormente mencionados, incidiendo directamente en la problemática de la localización de las personas.

Hasta la fecha se han enviado 114 sms correspondientes a 97 procesos selectivos y/o de contratación.

Algunos resultados son:

- a) Se han eliminado los cuellos de botella ocasionados por la lentitud en la comprobación de la recepción (el sistema conlleva la constatación automática de la recepción del SMS) y se ha percibido la pronta respuesta de la persona a localizar, de manera casi inmediata.
- b) Se ha ganado en tiempo de trabajo desperdiciado por parte del personal en estas tareas, lo que redundará en beneficio respecto a la dedicación a otras.
- c) Se ha conseguido implementar un sistema sencillo y ágil que mejora los procesos contando con la implicación de todo el personal de la Sección.

La primera repercusión que ha tenido la implantación de este proyecto ha sido un cambio en los procedimientos de gestión de la comunicación tanto internos como externos.

Participación, implicación, normalización, búsqueda de la satisfacción de nuestros clientes y visión de mejora del servicio prestado han sido los pilares en que se ha fundamentado el proyecto, sin olvidar que los recursos técnicos y humanos empleados, tanto para su desarrollo como para su mantenimiento posterior son de la propia Sección y el coste económico no es gravoso especialmente para la Universidad.

La segunda repercusión de nuestra experiencia, podemos concretarla básicamente en las siguientes lecciones que hemos aprendido:

1. La e-Administración no es ciencia ficción; es posible y realizable.
2. En la necesaria búsqueda de la eficiencia hemos encontrado soluciones que suponen ahorro de recursos: tiempo, papel, etc. Se puede trabajar mejor con menores costes.
3. El cambio es sobre todo cultural. A la vez que se innova tecnológicamente, se debe trabajar en el cambio de cultura de las personas.

