

La gestión de las nuevas TIC en los colegios profesionales

Gorka Zulet

<http://pyme2.com/elblogdelasbuenaspracticas>



Los colegios profesionales se encuentran ante un importante reto de modernización, para el que deben dotarse de un modelo de gestión excelente, en el que no pueden faltar las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC), lo que supondrá en la mayoría de los casos la incorporación de nuevas aplicaciones informáticas.

El primer paso en la gestión de las nuevas TIC consiste en detectar las distintas necesidades existentes en el colegio y contrastarlas con la situación actual, a fin de obtener tanto los puntos fuertes, como las áreas susceptibles de mejora.

Búsqueda de mejores soluciones técnicas

Detectados los puntos fuertes y las áreas susceptibles de mejora, se llevaría a cabo una búsqueda de las mejores soluciones técnicas. Con dicho fin, aparte de los conocimientos existentes del entorno TIC por parte del colegio profesional, es recomendable considerar las experiencias de empresas y otros colegios profesionales, las relaciones con proveedores de referencia en el sector, así como, las sugerencias de los colegiados y usuarios.

A la hora de valorar los diferentes recursos tecnológicos es de utilidad establecer una serie de criterios en función de las soluciones que aportan y el impacto esperado, la adaptación a las especificidades del colegio profesional, la fiabilidad del proveedor y de la herramienta, los costes económicos y humanos, la facilidad para migrar y volcar datos, la facilidad de manejo para los diferentes usuarios o la capacidad de integración con otras herramientas tecnológicas.

La implantación de las TIC conviene que se lleve a cabo de manera escalonada, de tal forma que se puedan integrar mejor las diferentes herramientas.

Inicialmente se debería empezar con todos aquellas herramientas que tienen un mayor impacto en la organización interna del colegio. Esto es debido a que una vez consolidados los cambios en las actividades internas, las herramientas destinadas a prestar nuevos servicios o a mejorar las relaciones con los colegiados (páginas web, boletines digitales, redes sociales...) tendrán un impacto cualitativo mayor.

Nuevas responsabilidades

La incorporación y mejora de las TIC supone una transformación total de los procesos y actividades de la organización. Para ello será necesario incorporar conocimientos que no existían previamente y que los trabajadores deberán asimilar, asumiendo también nuevas responsabilidades. Todo ello se puede desplegar a través de la redefinición de puestos de trabajo y la realización de planes de formación y desarrollo. En este sentido, igualmente resulta útil que cada colegio profesional desarrolle su metodología para facilitar el cambio organizacional.

Comunicación con el colegiado

En el ámbito de la comunicación externa a los colegiados de los cambios introducidos, existen diferentes mecanismos. Además de los métodos usuales por los que obtienen información y comunicación desde el colegio, puede resultar interesante organizar reuniones para presentar los nuevos servicios a aquellos colegiados y usuarios que se muestren más interesados. A su vez, este contacto permitirá conocer las barreras a las que se enfrentarán el resto de los usuarios.

Evaluación continua

Se recomienda llevar a cabo periódicamente una evaluación y revisión de los objetivos y proyectos implantados. El apoyo de las TIC a la eficacia y eficiencia de las actividades puede ser medido principalmente a través del cumplimiento de los indicadores de los procesos (Ver cuadro de texto 2).

No obstante, las acciones de mejora resultantes deben llevarse a cabo siguiendo una priorización de las mismas. Aquellas que son duraderas, inmediatas, que aportan un mayor valor a la actividad y son poco costosas suelen estar entre las primeras de la lista. En cualquier caso, cuando incorporemos mejoras e innovaciones tecnológicas lo importante es sentir que se avanza y que no se ha estancado en el mismo lugar. Sin sueños y sin persistencia no es posible alcanzar buenos resultados. ■

Modelo de gestión excelente. Pasos a seguir

- Definir el posicionamiento del Colegio Profesional.
- Establecer la sistemática de gestión de la organización.
- Incorporar nuevas tecnologías y personal cualificado.
- Desarrollar alianzas con organizaciones de referencia.
- Asegurar la calidad de los servicios.
- Llevar a cabo políticas de responsabilidad social y comunicación externa.
- Innovar y compartir buenas prácticas externas e internas.

Indicadores de procesos. Medidas recomendables

- Productividad y rendimiento del personal.
- Grado de utilización de las TIC por los diferentes usuarios.
- Satisfacción de colegiados y usuarios.
- Satisfacción del personal.
- N.º incidencias.