

# Reciclarse siempre es importante... y en el uso de **Clickedu**, ¡también!

Departamento de Atención al Colegio de Clickedu

A veces nos parece que, cuando llevamos cierto tiempo como usuarios de un software, reciclarnos no es importante porque ya dominamos las funcionalidades que solemos utilizar. Las tenemos interiorizadas y las usamos de forma casi automática; cuando hay actualizaciones, prestamos atención en detalle sólo a aquello que de un modo u otro puede alterar nuestra rutina.

**P**ero la realidad es distinta porque, si nos limitamos a eso y nos encerramos en nuestra propia parcela de procesos, no entendemos por qué a veces “nos” cambian cosas, por qué a veces aparecen menús y pantallas cuyo uso no resulta evidente a priori... Incluso, al no entender la globalidad del crecimiento del software, nos arriesgamos a perder la oportunidad de que nuestra mente descubra nuevos caminos, maneras más eficaces de hacer las cosas o de adiestrarnos para ser más comprensivos respecto a las parcelas de trabajo de los demás, a la interrelación de todos los procedimientos y a la razón de ser de estos.

En Clickedu somos muy conscientes de esta realidad. Por esta razón, para nosotros el software en sí mismo sólo es la punta del iceberg de la actividad de nuestra empresa. Si no se está receptivo a este proceso de mejora y reciclaje continuo, lo que recibe menos visibilidad (o ninguna en absoluto) es el trabajo constante que realizamos en el aspecto formativo: preparamos materiales, ideamos fórmulas creativas de transmisión del conocimiento, efectuamos llamadas que pretenden despertar la curiosidad, diseñamos sesiones que fomentan el intercambio de experiencias, y un larguísimo etcétera.

## El software en sí mismo sólo es la punta del iceberg de la actividad de nuestra empresa

Hoy queremos mostrar esta parte más sumergida de nuestra actividad hablando tanto de los servicios que ofrecemos como de algunas experiencias que viven todas las personas que intervienen en formaciones, atienden llamadas, resuelven tiquets o impar-

ten “webinars” (por citar a algunas), y cómo durante el desarrollo de dichas actividades han ido percibiendo su utilidad y necesidad por parte de los clientes. Explicar el servicio que ofrecemos y a la vez escoger alguna anécdota de impacto nos parece la forma más gráfica de transmitir el día a día del trabajo en el Departamento de Atención al Colegio.

Cada cliente que está desplegando Clickedu recibe mensualmente una llamada de seguimiento de su actividad. En esta llamada se pacta el tema sobre el que se dará formación en la siguiente, y así sucesivamente durante todo el curso escolar. Durante las formaciones se repasan temas relacionados con las últimas mejoras introducidas en la plataforma, se explica un proceso que el usuario no entiende, etc. Son formaciones “a la carta” y, aunque el interlocutor habitual es el responsable de Clickedu en el centro, cada mes se puede pactar que en caso de necesidad sea otra persona quien se beneficie de la formación del mes siguiente.

Desde el Equipo de seguimientos del **Departamento de Atención al Colegio de Clickedu**, **Anna Torralba** nos habla de la tipología de temas que los usuarios proponen para ser resueltos durante las llamadas.





### TICs - Cuéntanos, Anna, entre los temas que proponen los centros, ¿existen más dudas funcionales o más dudas conceptuales?

AT - Clickedu es una herramienta potente con una curva de aprendizaje gradual. Especialmente al principio, las dudas son habituales tanto en lo funcional como en lo conceptual; más adelante se adaptan al uso de la plataforma y van más por libre... cosa que puede ser contraproducente: Clickedu está vivo y evoluciona en función de las necesidades de los colegios o de nuevas normativas. Hace cuatro años no era igual que ahora. Por eso siempre recomendamos que estén pendientes de las mejoras trimestrales y lean con detenimiento las nuevas formaciones que vamos creando. Siempre hay nuevas incorporaciones que pueden resultar de interés para los colegios.

### TICs - ¿Qué valoración reciben los seguimientos formativos por parte de los usuarios?

A.T. - Me alegra decir que nuestro trabajo se ve recompensado constantemente y, aunque hay algún momento difícil (las épocas de exámenes son duras para todos), las felicitaciones están a la orden del día. Hay casos de flechazos entre el responsable del centro y el contacto en Clickedu. ¡No hablo de romance! Me refiero a casos

en que los colegios solicitan seguir con la misma persona porque les ha encantado nuestra atención. Y no existe halago mayor, la verdad. Ciertamente, se establece un vínculo fuerte que a veces trasciende lo estrictamente profesional y se convierte en algo más familiar. No es ningún secreto que entre nosotros hablamos de "nuestros" colegios, y es algo que hacemos contentos, con mucho orgullo.

---

Clickedu está vivo y evoluciona en función de las necesidades de los colegios o de nuevas normativas

Otro instrumento utilizado para el reciclaje y la formación son los llamados Átomos Formativos. Se trata de píldoras formativas de una hora de duración, que se realizan a distancia, sobre temas concretos pero de interés general. Algunos ejemplos son los llamados Sustituciones, Modelo 182, Listados, Recibos devueltos. Existe un calendario de Átomos Formativos para todo el curso, con tema, día y hora. Algunos temas se mantienen siempre fijos, otros van cambiando a medida que se introducen novedades en el software, algunos son más especializados

y otros más básicos, pero el formato es siempre el mismo. Los centros escolares disponen del calendario y pueden apuntarse a los átomos cuando lo desean. Los colegios que ya han desplegado Clickedu a lo largo de dos cursos enteros reciben un átomo gratuito mensual para garantizar su formación continua.

Hablamos con **Esteve Corbera, consultor de Clickedu.**

### TICs - Al tratarse de formaciones colectivas, ¿se produce interacción entre los participantes o son más bien unidireccionales?

E.C. - Las formaciones son una actividad creada sobre el papel de forma unidireccional, pero es sólo un punto de partida ya que la participación espontánea ocurre y es algo que fomentamos. De hecho, en una ocasión reciente, los colegios terminaron explicándose conceptos y resolviendo dudas entre ellos. Yo me dediqué a observar y moderar, lo que fue una gozada porque todos aprendimos mucho con aquello. Cuando los colegios toman la iniciativa y se tornan activos, el nivel de la formación siempre sube.

También existen Monográficos presenciales o a distancia que permiten profundizar en bloques más amplios

del software que normalmente afectan a procesos más complejos. Un ejemplo sería el Módulo de Calidad de la aplicación. En este caso, no se trata un pequeño átomo como Incidencias o Indicadores, sino que se abarcan todas las funcionalidades y procesos que tienen que ver con la gestión integral de la calidad.

**Montserrat Brau, socia de Clickedu y responsable de Atención al Colegio**, es muy clara y gráfica en su exposición.

### TICs - ¿Con qué frecuencia considera que un centro debería asistir a formaciones monográficas de Clickedu?

M.B. - Pues, si de mí dependiera, ¡cada día! De veras, creo que siempre se aprende algo de interés. Bromas aparte, hace unas semanas, una responsable de Clickedu de un colegio de los que más cursos lleva trabajando con nosotros -intensivamente, además- me comentó que después de ir viniendo esporádicamente a formaciones concretas se ha planteado volver a asistir a tres o cuatro monográficos seguidos, para dar un repaso general a algunas áreas específicas de la plataforma. Esta mujer, Judith, me comentó algo que me interesó mucho: según ella, con la revisión de mejoras te haces una idea general, pero has-

**Las formaciones son una actividad creada sobre el papel de forma unidireccional, pero es sólo un punto de partida ya que la participación espontánea ocurre y es algo que fomentamos**

ta que no vuelves a apuntarte a un repaso general, tras dos o tres de años de uso, no te das cuenta de qué estrategias te faltan por implementar para sacar mayor partido a Clickedu y ahorrar tiempo en el día a día.

A su vez, **Oriol Bargalló, responsable de la organización de las formaciones**, responde a algunas preguntas para nosotros.

### TICs - Oriol, ¿hay preferencia por Monográficos presenciales o por los virtuales?

O.B. - Hay un poco de todo. Si bien los virtuales facilitan la presencia de los asistentes a un número elevado de formaciones (por razones de tiempo y desplazamiento), la formación presencial les da acceso directo a los formadores y, como ha comentado Esteve, crea sinergias entre los miembros de los colegios participantes.

En cualquier caso, el dinamismo inherente a Clickedu hace muy recomendable que la formación de los usuarios de la plataforma sea constante. Es más, en la mayoría de ocasiones las sugerencias de los colegios son el motor de nuevas mejoras; es un beneficio mutuo que redundará en la evolución de Clickedu como ERP educativo y, por consiguiente, en la mejora de los procesos en los colegios.

En Clickedu sabemos que nuestro software no es un fin, sino una herramienta que los miembros de las comunidades educativas utilizan para realizar su trabajo. Aunque esté siempre presente y sea la base de prácticamente todos los procesos, el uso de Clickedu es una parte de sus tareas pero no es el "core" de estas. Ser buenos profesores, directores, coordinadores, orientadores, padres, alumnos... ¡esa tarea es la verdaderamente exigente! Nosotros aspiramos a ser parte de la solución y no del problema. Queremos estar siempre al otro lado cuando se nos necesite, anticiparnos en aquellos aspectos y procesos que sabemos que van a llegar. Pretendemos que Clickedu sea un agradable compañero de viaje que haga el trayecto mucho más llevadero. ✓

► [www.clickartedu.com](http://www.clickartedu.com)



# [click edu®]



## El colegio en tiempo real



 Clickedu.Clickart

 @clickedu

 +clickedu

# [click edu®]

La plataforma de gestión académica  
para colegios e institutos

www.clickartedu.com · info@clickartedu.com · 902 918 133