



UNIÓN INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES OFICINA DE DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES

**CONFERENCIA MUNDIAL DE DESARROLLO DE LAS
TELECOMUNICACIONES (CMDT-98)**

**Documento 151(Rev.1)-S
31 de marzo de 1998
Original: inglés**

La Valetta, Malta, 23 de marzo - 1 de abril de 1998

Para información

SESIÓN PLENARIA

Malta

FORMACIÓN PARA LA COMPETENCIA

Conciencia de los desafíos futuros

Consciente de un futuro digno de desafíos e incógnitas, Malta ha aportado la divisa:

"La formación para la competencia es el factor clave del éxito futuro"

Modificación de los parámetros de la organización

Telemalta Corporation, que era el operador de las telecomunicaciones públicas de titularidad estatal, ha sido reemplazada por Maltacom plc. En un principio, Telemalta Corporation fue el factor catalizador del desarrollo de las telecomunicaciones en el archipiélago maltés. En efecto, proporcionó un servicio telefónico básico universal que ha alcanzado actualmente un índice de penetración del 50% aproximadamente, gracias a un sistema de conmutación totalmente digital, a una red auténticamente nacional de transmisión por fibra óptica y a un amplio sistema de propagación por conductos.

Prácticamente en todos los puntos de Malta se ofrece transmisión de datos a alta velocidad. Nuevos proyectos, como HDSL, RDSI y ATM traerán a Malta las últimas innovaciones tecnológicas.

En el futuro, Maltacom insistirá en el valor y la variedad de su oferta de servicios, lo cual exige fijarse como meta la competencia interna y en última instancia lograr las prestaciones óptimas.

Habiéndose transferido las actividades de Telemalta Corporation a Maltacom plc, de acuerdo con la Ley de Telecomunicaciones (Reglamento) de 1997, el Gobierno de Malta ha hecho también pública su intención de poner a la venta el 40% de su participación en Maltacom en este mismo año, cediéndola a inversores nacionales y extranjeros, decisión que ha producido una necesidad seria y urgente de profundas modificaciones asociadas, incluso dentro de su propia organización interna.

Las innovaciones tecnológicas, la demanda de los consumidores y la mundialización del sector de las telecomunicaciones no permite considerar a éstas como un "servicio" suministrado por una rama administrativa del Estado. Las telecomunicaciones constituyen una "palanca" esencial para otros sectores productivos clave de la economía como las finanzas y el turismo. El comercio internacional debe administrarse de manera que se optimicen sus beneficios.

En la Ley de Telecomunicaciones de 1997 Malta ha reconocido la necesidad de separar la función reguladora de la función de explotación. A diferencia de Telemalta Corporation, Maltacom no ejerce ninguna función reguladora, la cual recae ahora en la nueva autoridad reglamentadora de las telecomunicaciones. La nueva legislación ha preparado también un camino para la liberalización y la competencia. En el plano nacional, el año 2010 es la meta para conseguir la plena liberación del sector de las telecomunicaciones.

Bases de una cultura de la capacitación

Malta trata de alejarse de una concepción pasiva de la formación en favor de una percepción más anticipativa y activa.

La función de formación ha tenido siempre en Malta la importancia que merece. Por ejemplo, en 1988, con asistencia de la UIT, tuvo lugar un cursillo de desarrollo orgánico que tuvo como fin definir políticas, estrategias y objetivos orgánicos en particular en el sector de la gestión de recursos humanos, incluida la planificación del personal, contratación y selección, incentivos y formación.

Un principio muy importante que defienden todos los actores de Malta es el fuerte interés directo que los altos responsables muestran hacia la función de formación. Malta reconoce que la ignorancia alimenta la sospecha y el estancamiento, mientras que el conocimiento lleva a la creatividad y a la iniciativa.

Malta es también consciente de que debe asociarse con otros estados para adoptar una política que lleve a proporcionar la formación al número máximo posible de personas al coste más económico.

De este modo, para apoyar el crecimiento de la productividad, durante el ejercicio financiero 1996-97, gran número de empleados de Maltacom recibió un total de 45 000 horas hombres de formación, lo que significa unas 25 horas por individuo. Dos tercios de esta formación estuvo centrada en la promoción de aptitudes de gestión y el tercio restante se dedicó a aptitudes técnicas.

Desarrollo de los recursos humanos

De acuerdo con la política maltesa de desarrollo de los recursos humanos, Maltacom ha tomado una serie de iniciativas:

- se ha elaborado un plan general de recursos humanos acorde con los planes económico y de actividades de la organización;
- se han creado nuevos departamentos funcionales para cumplir las metas y objetivos especificados en el plan comercial.

El programa trienal de formación

Maltacom ha preparado un programa trienal de formación que trata de integrar la función de formación dentro de la estrategia de recursos humanos.

El programa está dividido en tres partes:

- 1) Desarrollo de las aptitudes personales.
- 2) Desarrollo de aptitudes especializadas.

- 3) Provisión de aptitudes adicionales a todos los empleados de la organización, por ejemplo, salud y seguridad, primeros auxilios, salvamento y tecnología de la información.

Malta contempla la posibilidad de establecer un centro regional de capacitación en telecomunicaciones

Desde hace tiempo viene sintiéndose en Malta una urgente necesidad de modernizar las instalaciones de capacitación en telecomunicaciones.

En particular, Maltacom se ha embarcado en un ambicioso proyecto de creación de un nuevo y moderno Instituto regional de capacitación en telecomunicaciones que tiene el objetivo de hacer del país un centro de excelencia en telecomunicaciones y tecnología de la información.

El Instituto tendrá las características generales siguientes:

- programas de estudio organizados de manera totalmente modular;
- habrá un sistema de revisión y actualización permanentes de los módulos, con un servicio eficaz y eficiente de concepción y actualización del material didáctico;
- los instructores estarán formados en las técnicas pedagógicas tradicionales y en aptitudes para la enseñanza por ordenadores y otras posibilidades;
- los cursos se impartirán en aulas adecuadamente equipadas con los medios audiovisuales necesarios y laboratorios apropiadamente equipados para los trabajos prácticos asociados a los programas de estudio.

A nivel nacional este Instituto de capacitación en telecomunicaciones ofrecerá servicios a:

- empleados de Maltacom que recibirán formación y actualización de conocimientos con tecnología y facilidades modernas;
- sectores locales relacionados con las telecomunicaciones, tales como proveedores de telefonía móvil, de radiobúsqueda, de servicios de Internet, autoridad reguladora nacional, Universidad de Malta y escuelas técnicas, así como otros grupos de usuarios;
- los ciudadanos de Malta, quienes recibirán mejores servicios por todos los conceptos.

En el plano internacional, entre los beneficiarios figurarán también becarios de otros operadores internacionales en el marco de acuerdos de cooperación sobre capacitación. Se ha tenido en cuenta la opinión de la BDT de establecer una colaboración con otros Institutos regionales análogos situados a proximidad. Malta ha colaborado en el pasado y así seguirá haciéndolo gracias a este Instituto con organizaciones internacionales como la UIT y CTO en el campo de la capacitación.

Pese a que los arquitectos están todavía preparando los proyectos necesarios de este complejo de capacitación, Maltacom ha tomado ya diversas iniciativas en este campo. Por ejemplo, en el curso de la CMDT, 14 visitantes internacionales participaron en un curso de cuatro semanas y obtuvieron un certificado en gestión de las telecomunicaciones sobre la base de una colaboración entre el Instituto de Comunicaciones por cable e inalámbricas (Cable & Wireless College) y Maltacom. Una vez que el Instituto sea plenamente operacional, impartirá también a estudiantes internacionales la Parte 1 del curso para técnicos en telecomunicaciones del Cable & Wireless College. Cierta número de instructores de Maltacom han recibido ya en Coventry a tal efecto el certificado de instructor necesario.

El Instituto de capacitación en telecomunicaciones será administrado separadamente como una sociedad de responsabilidad limitada de reciente creación.

Asistencia de la UIT

Desde el comienzo, se reconoció que la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), con su amplia experiencia en proyectos similares en todo el mundo constituye la mejor fuente de ayuda, apoyo y experiencia para la creación de un Instituto de capacitación en telecomunicaciones en Malta. Por tanto, tras la visita de un experto de la UIT, se elaboró un documento de proyecto en el que se proporciona una evaluación detallada del proyecto y la enumeración de las actividades y contribuciones que serían requeridas para la realización del mismo.

Se firmó un Acuerdo Administrativo de Cooperación Técnica entre Malta y la UIT con miras a obtener la asistencia técnica y facilitar la participación del Instituto en los respectivos proyectos de Universidad Mundial de las Telecomunicaciones e Instituto de Capacitación Mundial de las Telecomunicaciones. Se prevé que el Instituto participe en estos proyectos acogiendo el Centro de Capacitación Virtual de la UIT. La asistencia se manifestará en la informatización de las actividades y permitirá el diseño y producción de materiales de capacitación basados en la tecnología y/o capacitación tradicional con ordenadores y soporte lógico especializado.

Gestión del proyecto

Para determinar la viabilidad del proyecto, se formuló un plan de trabajo que, entre otras cosas, tuvo en cuenta la demanda de formación local e internacional, los costes, precios y análisis de mercado.

Desde el comienzo, el proyecto tuvo el compromiso y apoyo total de las autoridades de telecomunicaciones de Malta y la Dirección General de Maltacom.

Se ha creado una Comisión de Capacitación que tiene como responsabilidad formular el currículum del Instituto y una Comisión de Mercado y Relaciones Internacionales. Esta última tiene por objeto establecer una diversidad de contactos locales e internacionales con miras a promover acuerdos bilaterales de cooperación relacionados específicamente con la capacitación.

El trayecto futuro

La industria de las telecomunicaciones es dinámica y en constante mutación. La Declaración de Buenos Aires señala especialmente el desarrollo de los recursos humanos:

"No es posible concebir, instalar y explotar con eficacia una red de comunicaciones sin un personal debidamente capacitado a todos los niveles. El desarrollo y la gestión de los recursos humanos exigen la aplicación de métodos innovadores para hacer frente a los desafíos que plantea el entorno cambiante de las telecomunicaciones."

Actualmente, Malta y, en particular, Maltacom están preparados para encarar un futuro alentador relativamente desconocido. Los recursos humanos constituyen el bien más preciado de Malta. La capacitación en un sistema de competencia constituye la clave fundamental del éxito.