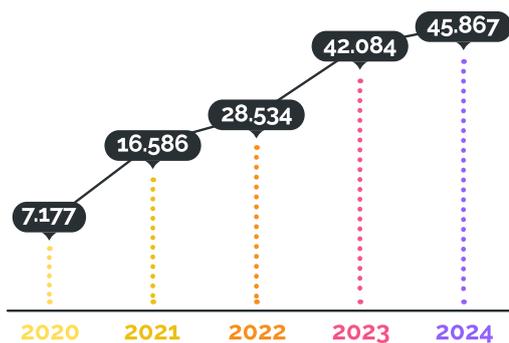


INFORME ANUAL DE TEMBO 2024

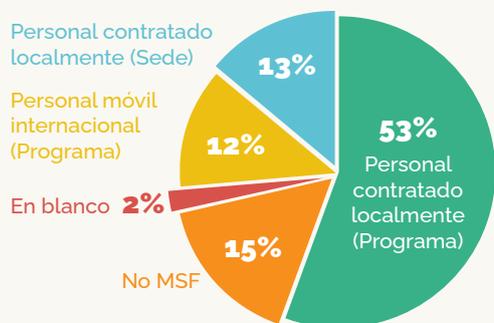
Resumen ejecutivo



Personas usuarias activas en Tembo en los últimos años

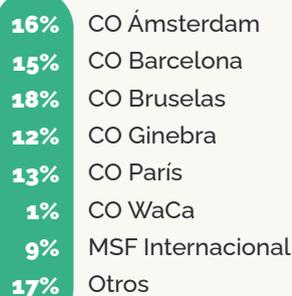
- Incremento de la actividad global en Tembo (**más de 45.000 usuarios activos, un 9% más que en 2023**) y de la participación del personal contratado localmente en 2024
- Prestación de servicios a todo el movimiento a través de la inclusión en el fondo de **inversión colectiva de MSF (Collective Investment)**
- Creación y difusión de un [catálogo de servicios integral](#)
- Puesta en marcha del [nuevo modelo de gobernanza](#) de Tembo que mejora la inclusión y la representación de todas las partes interesadas
- Revisión de los objetivos y los resultados esperados de los **proyectos TIC**, en vistas de su finalización en 2025

Segmentación de las personas usuarias



El 65% de las personas usuarias son personal del terreno (53% personal contratado localmente y 12% personal móvil internacional).

Categoría de personas usuarias



Implicación de las personas usuarias

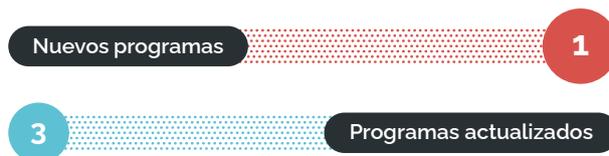


Creación y actualización de cursos en 2024



Un programa nuevo, 3 programas actualizados

Creación y actualización de programas* en 2024



*Un programa es un conjunto de cursos en Tembo.

Servicios

Servicios de soporte digital: se procesaron 1.269 solicitudes, el 40% relacionadas con soporte técnico/pedagógico y formación, incluyendo asesoramiento sobre soluciones tecnológicas educativas, estrategia digital y tendencias de aprendizaje.

Servicios de producción: se completaron 14 proyectos* que abarcan una amplia gama de actividades como el desarrollo de vídeos, archivos de audio, animaciones, paquetes SCORM y otros contenidos interactivos.

Servicios de traducción: se completaron 39 proyectos, de los cuales destacan las traducciones al francés (56%) y al árabe (25%).

Servicios de elaboración de informes: se atendieron 61 solicitudes de apoyo al análisis a diversos niveles de la organización.

Operaciones IT y Asistencia técnica (Helpdesk):

- **Operaciones:** se completaron actividades de mantenimiento, incluyendo actualizaciones periódicas del sistema, revisiones y copias de seguridad de datos para garantizar la operabilidad del sistema, y permitiendo la identificación temprana de posibles problemas técnicos. Además, se prepararon las dos actualizaciones básicas previstas para principios de 2025.
- **Asistencia técnica:** se generaron 4.264 solicitudes de asistencia por parte de las personas usuarias (descenso del 9%). Casi todas estas solicitudes (99,8%) se cerraron o resolvieron con éxito, lo que supone un 95% de éxito en la resolución de solicitudes de asistencia.



INFORME ANUAL DE TEMBO 2024

Resumen ejecutivo

PROYECTOS

Como parte del marco TIC, revisamos los objetivos y los resultados esperados de seis proyectos clave, cuya finalización está prevista para diciembre de 2025.

Conexión en el terreno (Field Accessibility)

Tras elaborar un mapa de conectividad en el terreno teniendo en cuenta todas las ubicaciones de MSF, estudiamos y pusimos a prueba dos soluciones destinadas a ayudar al personal que trabaja en ubicaciones con conectividad limitada a acceder a Tembo. También empezamos a investigar las características y funcionalidades clave necesarias para que la aplicación móvil Tembo preste el mejor servicio a las personas usuarias del terreno.

En los próximos meses, finalizaremos los pilotos restantes sobre el terreno, evaluaremos la eficacia de las tecnologías probadas y los servicios relacionados, y valoraremos la posibilidad de ampliar este servicio al resto de MSF. También definiremos posibles escenarios de evolución de la aplicación Tembo.

Experiencia e interfaz de personas usuarias (UX UI)

Para mejorar la interfaz y la experiencia de personas usuarias, realizamos encuestas de satisfacción y analizamos los resultados. Con esto, definimos los objetivos y el marco del proyecto y planificamos las vías de investigación.

En los próximos meses, completaremos una serie de entrevistas y encuestas, siguiendo el diseño estándar de UX con el fin de proponer recomendaciones concretas con las que mejorar la usabilidad de la plataforma y la experiencia general de las personas usuarias.

Informes en Tembo (Tembo Analytics)

Tras examinar las necesidades de información de varios actores, realizamos un análisis comparativo de varias herramientas de elaboración de informes. Desarrollamos un conjunto inicial de paneles (dashboards) que se entregarán en 2025 para satisfacer las necesidades de análisis de nuestros colaboradores.

En el primer semestre de 2025, crearemos y compartiremos un punto de acceso centralizado a estos paneles, junto con guías y formación para apoyar su adopción. En una segunda fase, exploraremos y evaluaremos soluciones para abordar el resto de las necesidades de información identificadas.

Maximización del LMS

En 2024, trabajamos estrechamente con todas las partes implicadas en Tembo para diseñar una arquitectura de sistema para la plataforma Tembo que responda a sus necesidades y esté alineada con la estructura del Movimiento, lo que nos llevó al desarrollo de varias arquitecturas potenciales.

En los próximos meses, se probará el escenario de arquitectura elegido y se evaluará su viabilidad para su posterior implantación. Se definirá e implantará un nuevo sistema de gestión de cambios para facilitar futuras modificaciones de la plataforma, así como un sistema de documentación de procesos bien estructurado y teniendo en cuenta la evaluación de riesgos.

Estudio sobre Aprendizaje Social y Comunidades de Práctica (CoP)

A finales de 2024, iniciamos, por un lado, una cartografía de las iniciativas de aprendizaje social existentes en MSF. Por otro lado, realizamos un análisis comparativo de los aspectos técnicos de las distintas plataformas que albergan Comunidades de Práctica (CoP) en MSF.

En 2025, finalizaremos el estudio y desarrollaremos varios escenarios para la contribución de Tembo al aprendizaje social y las CoPs dentro del Movimiento

Estrategia de gestión de contenidos de aprendizaje (LCMS) y sistema de gestión de contenidos (CMS)

A finales de 2024, apoyamos el desarrollo de una definición integral de LCMS, junto a unos objetivos estratégicos y principios operativos clave, basados en la visión de las partes interesadas en materia de formación de MSF (ITL).

En el próximo periodo, definiremos una hoja de ruta clara y los resultados asociados relacionados con las siguientes áreas clave: diseño de un modelo de documento compartido (taxonomía, etiquetado y sistema de nomenclatura), LCMS y CMS (procesos y herramientas).



Prioridades 2025

- Completar los proyectos clave de Tembo en el marco TIC
- Definir la estrategia de Tembo para el período 2026-2031
- Mejorar la calidad y la rendición de cuentas de nuestros servicios
- Mejorar la participación de las partes interesadas mediante colaboraciones estratégicas
- Mitigar la dependencia con las proveedoras y proveedores externos abriendo una solicitud de propuestas (RFP)



[Más información sobre Tembo](#)