

4.e) Gestión de la información y el conocimiento:

La Estrategia de nuestra Consejería contempla los Planes de Comunicación Corporativa, de Comunicación Interna y de Comunicación Acción de la Consejería, y nosotros dentro de nuestra LE 10 Fomento de la Comunicación Interna como base para un trabajo eficiente y eficaz mediante la utilización eficiente de nuestro **Plan de Comunicación Interna**.

Nuestra visión nos recuerda que queremos ser un órgano que favorezca una organización flexible, comprometida con la mejora continua, que persigue la eficiencia y la innovación en su actuación, y para lograrlo necesitamos que las personas de la organización dispongan de la información y la tecnología necesarias que les permita innovar en nuestros procesos. Para ello desplegamos diversas actuaciones que nos permiten la gestión de la información y el conocimiento:



Fig. 4.e.1 Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento del Mapa Estratégico.

Gestión de la información:

- Los distintos procesos clave que tenemos definidos nos permiten conocer cuáles son los grupos de interés, sus necesidades y expectativas, qué entradas y salidas tienen y los responsables de su gestión: sistemas de gestión de la calidad, coordinación de contenidos en la web larioja.org, gestión del fondo bibliográfico, transferencia de documentos al archivo, etc.
- El SICAP nos permite gestionar la información económico-financiera: ingresos, gastos, modificaciones presupuestarias, pagos realizados. Y todo ello con distintos perfiles de acceso según el grado de responsabilidad.
- El SIGPYN (Sistema Integrado de Gestión de Personal y Nóminas) nos permite conocer la gestión relativa a nuestro personal.
- Cuadro de Mando Integral: seguimiento de la evolución de los indicadores estratégicos.

La integridad y seguridad de la información nos la gestiona en base a sus procesos y protocolos la Agencia del Conocimiento y la Tecnología, entre otros con: sistemas antivirus, copias de seguridad, sistemas anti-spam, accesos individualizados mediante usuario, contraseñas y perfiles de accesos, cortafuegos, etc.

Qué información	Quién la elabora	Frecuencia	Destinatarios	Soporte Informático	Características de la información
Economía financiera	Serv. Coordinación	semanal	SGT y JS	SICAP	Conocer evolución presupuesto
Gestión personal	Serv. Coordinación	mensual	SGT y JS	SIGPYN	Situación del personal
Contenidos web	SAC	semestral	Clientes internos	Gestor Contenidos	Información y servicios mas usados por ciudadanos
Temas de consulta ciudadana	Proceso de Participación Ciudadana	semestral	SGT	PARTICIPA	Acceso y opiniones en los temas de consulta
CMI	SGT y JS	Según indicadores	SGT	Pentaho	Seguimiento de los indicadores
Peticiones de artículos	Proceso Fondo Bibliográfico	diario	SGT y JS Coordinación		

Tabla 4.e.2: Sistemas de información

Estamos convencidos del papel fundamental que desempeña nuestro capital humano en nuestro camino a la excelencia en la gestión y para lograr una adecuada gestión del mismo hemos clasificado los diferentes valores intangibles que componen nuestro conocimiento (ver 4.e.2):

- **Capital humano:** son los conocimientos y talento que poseen las personas que integran nuestra organización, sus aptitudes, actitudes y capacidades. Que gestionamos en base a los procesos de formación y de comunicación interna a desarrollar.
- **Capital estructural:** que representa el conjunto de valores culturales compartidos, bases de datos, procesos, procedimientos, protocolos y desarrollos tecnológicos que constituyen el saber y el saber hacer de carácter colectivo de nuestra SGT. Que gestionamos en base a los procesos clave y a la informatización de los sistemas de información que hemos señalado en la tabla anterior.
- **Capital relacional:** son los conocimientos que incorporan nuestras personas y nuestra organización con motivo de las relaciones de carácter mas o menos permanente con los grupos de interés: aliados, proveedores, clientes y la sociedad en general. Que gestionamos en base a los procesos de alianzas, a las que pedimos aportación de conocimiento, proceso de sistemas de gestión de la calidad y proceso de coordinación de contenidos larioja.org dado el importante papel para nuestra mejora en los servicios y por tanto para la mejora de nuestro conocimiento.

Proporcionamos a usuarios internos y externos un acceso adecuado a la información y conocimiento relevante mediante:

- En el subcriterio 7.b recogemos la formación realizada por las personas de nuestra organización y que alcanza al 53 % de ellos en TIC en 2005 y en reciclaje al 57 %
- Todos los trabajadores de puestos administrativos y atención al ciudadano poseen cuenta de correo electrónico y acceso a la web y a la V de carpetas compartidas.
- La implantación del sistema de gestión por procesos permite a cada persona desarrollar sus actividades con el grado de información que requiere su trabajo.

Utilizar la tecnología de la información para apoyar la comunicación e información interna y la gestión del conocimiento:

- Utilizamos la red corporativa y un sistema de carpetas compartidas en el que cada trabajador tiene accesible la información relativa a los procesos en los que interviene.
- En los procesos informatizados: Q&S, DIALNET, PARTICIPA, SICAP y SIGPIN, cada usuario los gestiona en base a perfiles definidos.
- GRUPOS DE MEJORA EN RED es un portal en el que colocamos las mejores experiencias, no solo de nuestra SGT, sino de todo el Gobierno, en cartas, indicadores, modelos de encuestas, biblioteca virtual de libros de calidad, etc.
- DIALNET es un sistema de información bibliográfica mediante el cual el 100 % de nuestros técnicos superiores y medios reciben el índice de las revistas que previamente nos han dicho que les son interesantes para mejorar su conocimiento, cada mes y si hay algún artículo que les interese, en 24-48 horas se lo hemos remitido por correo electrónico. El numero total de revistas a las que se pueden suscribir es de 92 y el nº medio de artículos servidos cada año es 6865.

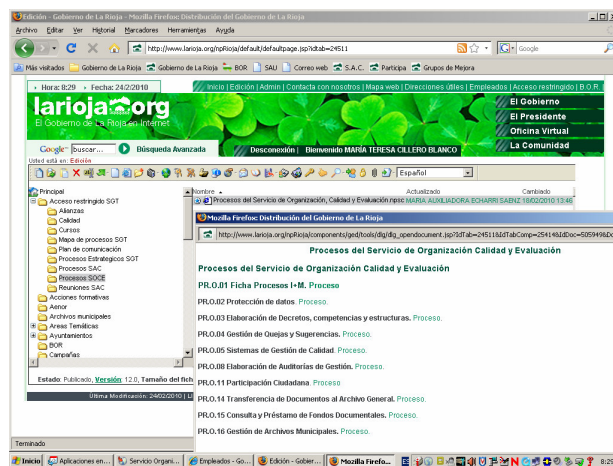


Fig. 4.e.3 Sistema de carpetas compartidas.

Tratamos de garantizar y mejorar la validez, integridad y seguridad de la información principalmente a través de nuestro aliado Agencia del Conocimiento y la Tecnología es el proveedor de los sistemas de seguridad e integridad para nuestra red y los contenidos de la misma: sistema antivirus en tiempo real en cada ordenador y en los servidores, copias de seguridad y almacenamiento en lugar distinto por duplicado, acceso individualizado a los ordenadores y a las aplicaciones con usuario y contraseña y algunas aplicaciones con firma electrónica. Cultivando, desarrollando y protegiendo la propiedad intelectual para maximizar su valor para el cliente:

Siendo como somos una administración pública, entendemos que maximizamos más el valor para nuestros clientes compartiendo con el resto de administraciones nuestro conocimiento y buen hacer, y recibiendo el suyo. Aquí van ejemplos de propiedades intelectuales compartidas:

Experiencia	Recibida de	Cedida a
PARTICIPA	Socios europeos	Málaga, Calvia, Diputación Alicante
Guía Cartas	MAP, Madrid	
Indicador Excelencia	Salta, Argentina	Miembros comisión Admones AEC, Red interadministrativa
SAC	Madrid, Valladolid	Calahorra, Arnedo
Encuestas	Madrid, Galicia	Calahorra, Diput Málaga
TODAS LAS MEJORAS DE LOS SERVICIOS DE 5.c		

Fig. 4.e.4 Intercambio de experiencias.

Tratamos de adquirir conocimiento mediante:

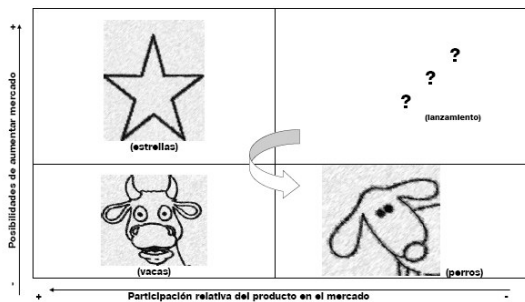
- En las reuniones de coordinación con otras CCAA y administraciones: aprendemos y compartimos de sistemas de calidad, simplificación administrativa, administración electrónica, atención al ciudadano
- Con la formación reglada, de la cual se aportan los datos de horas de formación recibidas en 7b
- Con la asistencia a jornadas y congresos
- Con el apoyo de consultores, son muchas las evidencias en la memoria: desde implantar ISO 14001, a sistemas evaluación memorias EFQM, estudio de cliente misterioso, mejora accesibilidad de la web
- Con la adquisición de libros: de calidad, derecho administrativo, contratación por valor de 4200 € al año
- En el BOE, para cumplir con las obligaciones que nos establezca la nueva legislación.

Mediante el uso de los recursos adecuados de información y conocimiento como en la definición de nuestra visión, el trabajo en el Comité/Equipo de calidad, el contacto permanente con el resto de administraciones, el despliegue de los procesos clave, algunos de ellos con la gestión informatizada de los mismos pero con implicación de las

personas que intervienen en ellos: coordinadas de oficinas SAC, auditores de gestión, ayudantes administrativos..., el apoyo de la Agencia del Conocimiento y la Tecnología como soporte para las innovaciones y disponiendo de los recursos económicos necesarios..., tratamos de generar en la organización un clima de innovación y creatividad

Son hechos que orientan la gestión en nuestra SGT a la innovación y creatividad en la prestación de nuestros servicios, que gracias a la incorporación del conocimiento necesario y cambiante en nuevas tecnologías como los cambios de desarrollos en sistemas propietarios a cliente servidor primero y después en aplicaciones web, cambios en los lenguajes de programación al java, más universal y sencillo, simplificación de los procedimientos mediante cambios normativos, etc. logramos cambiar nuestros servicios por encima del 15 % anual: evolución del uso del registro on line del 3,5 en 2007 al 15 en 2009; aumento de los puntos de atención, nuevas oficinas SAC, nuevos servicios en sistemas de calidad. Continuamente pensamos nuevos productos para intentar convertirlos en estrella y que sigan su ciclo de vida.

MATRIZ PRODUCTO / MERCADO



Medición, Aprendizaje y Mejoras:

En la encuesta a personas, ítems 6 y 7 preguntamos sobre adecuación de medios y sobre el uso de las tecnologías de la información en la SGT, en los ítems 40 a 45 preguntamos sobre la información. También en el subcriterio 9.b medimos nº de servicios en web, nº de fuentes de información ofertadas, nº de personas formadas en calidad y excelencia.

En las encuestas a nuestros clientes medimos la rapidez, seguridad y fiabilidad de nuestros servicios, basados en una adecuada gestión de las bases de datos que los soportan.

Año	Fuente de Aprendizaje	Mejora incorporada	Revisión de las mejoras
1998	Agencia del conocimiento	Web oficial del gobierno, sucesivas mejoras desde entonces	2007: gestor de contenidos mejora gestión y accesibilidad información
		Pasar de practicas a métodos: manuales para buenas practicas	Actualización de manuales
		Control de la gestión: sistemas de medición	CMI en SGT 2008
2003	Proyecto con socios europeos	PARTICIPA: contenidos y herramienta de participación	2005: modulo estadísticas
2005	Interna	Grupos de mejora en red	
	Universidad	Dialnet UAB Conocimiento en criterios editoriales	
	Interna	Sistema de carpetas compartidas	
2000 2010	Normativa EU, Nacional	Normas autonómicas y principios generales de actuación	Simplificación administrativa

Encuesta de Satisfacción de Clientes:	
Tiempo de espera	
Tiempo de respuesta	
Claridad en la información	
Capacidad del personal que le atendió	
Encuesta de Satisfacción de Personas:	
Adecuación de medios al volumen de trabajo.	
Uso de las Tecnologías de la Información en el funcionamiento	
Información recibida para llevar a cabo proyectos y trabajos.	
Acceso a la información para la realización de tu trabajo.	