

8

EL NUEVO PORTAL INTRANET CORPORATIVO. EL ELEMENTO TECNOLÓGICO PARA SOPORTAR LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

María Mercedes Lozano Quirce

Jefe de Servicio Informático

Subdirección General de Informática de la Tesorería General de la Seguridad Social

“En la nueva economía, el conocimiento no es uno más de los factores de producción. Se ha convertido en el principal factor de producción”.

P. Drucker

La cambiante situación obliga a la necesaria adaptación de las organizaciones basándose en el conocimiento que poseen, estableciendo unos procedimientos para gestionar dicho recurso. Permitiendo detectar, identificar, clasificar, categorizar y difundir el conocimiento existente, así como hacerlo disponible para su utilización a todos los niveles, con el fin de proporcionar valor y excelencia a la organización.

Entre los elementos que considera la Gestión de Conocimiento, el relativo a la tecnología se soporta, entre otros, en la creación de una Intranet Corporativa, definida como una red de almacenamiento de información y comunicación entre individuos eficaz para el cumplimiento de sus objetivos.



Conocido el objetivo, se establece una tipología del conocimiento a gestionar, el explícito, aquel codificado, sistemático y transferible a través del lenguaje formal y el tácito, que proviene de un conocimiento personal, implícito y difícil de formalizar y comunicar, definiendo las siguientes categorías a considerar en la Intranet

- Contenidos,
- Procesos o servicios
- Redes de colaboración y participación

CONTENIDOS

El Portal Intranet de la TGSS se focaliza, junto con la distribución de la imagen de la organización en este nuevo entorno, en los contenidos y servicios que muestra, y no se trata de un diseño gráfico efectista, evitando costes en la distribución de imágenes de alta calidad a través de las redes propias de la organización. Asimismo se ha considerado la audiencia a quien va dirigida, evitando planteamientos complejos y proporcionando un entorno lo más accesible posible, de acuerdo a pautas de usabilidad.

Identificados los contenidos que proporcionan el conocimiento organizacional, se estudió su localización, métodos y niveles de acceso a los mismos, para definir una taxonomía de los contenidos a mostrar en la Intranet, permitiendo con ello su clasificación y perfilado adecuado en su acceso.

En relación con los contenidos documentales, de carácter general, se proporcionan mecanismos a través de **buscadores**, que permiten la recuperación de textos de acuerdo a operaciones booleanas, que enriquecen los resultados obtenidos.

Con el fin de conseguir que el Portal de Intranet, definido como soporte a la gestión de conocimiento, cumpla sus objetivos, los contenidos deben actualizarse con agilidad y rapidez, utilizando herramientas tecnológicas específicas que permiten la gestión de los mismos, a través de procesos como:

- Edición y actualización de contenidos
- Revisión y aprobación por el responsable correspondiente
- Publicación automática de los contenidos
- Borrado de contenidos obsoletos

La necesidad de calidad en los contenidos implica que sus responsables sean expertos y conocedores de los contenidos a incorporar, dejando en sus manos las funcionalidades de la herramienta tecnológica, evitando en lo posible la implicación de las áreas informáticas cuyas funciones se limitarían a la definición y mantenimiento de la infraestructura tecnológica.

Es conveniente recomendar la incorporación de contenidos con el objetivo del uso práctico de los mismos, favoreciendo una mayor eficiencia de la organización, convirtiéndose la Intranet en un medio de propagación de la misión y políticas de la TGSS. De tal manera que el personal conozca cuáles son sus objetivos y los procedimientos de trabajo, promoviéndose, una organización más eficaz, preparada para dar una respuesta rápida y de calidad en un momento concreto.

Otra de las funciones que también incorpora el Portal es la recopilación de las mejores prácticas, recogiendo, asimismo, las iniciativas propias de los empleados, y reutilizando las experiencias de éxito. La gestión de conocimiento recoge, como uno de los elementos para motivar la participación del personal, su compensación, que en el caso que nos ocupa, puede verse plasmada en la publicación de la experiencia por el propio empleado, que a su vez, puede ser acompañada de premios por su iniciativa y consecución por parte de la organización.

PROCESOS Y SERVICIOS

El Portal Intranet debería constituirse en referencia habitual para el trabajo diario, sea para la consulta del conocimiento organizacional como el acceso a los procesos o servicios proporcionados por la TGSS, cómo, por ejemplo, la consulta del recibo de nómina.

A diferencia de los contenidos, de acceso público y genérico, el perfilado de los servicios va muy relacionado con el rol de cada empleado en el proceso al que accede, de tal manera, evitando posibles problemas de confidencialidad o accesos no permitidos a información de carácter personal o especialmente protegida.

REDES DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

El tercer aspecto considerado en el Portal, englobaría todos aquellos elementos que promueven la participación y colaboración de los empleados, con el fin de establecer una red de intercambio de conocimiento entre ellos, favoreciendo con ello la creación de un procedimiento habitual para el conocimiento organizacional.

Para ello, en primer lugar, se necesita conocer quiénes son los que trabajan en la organización, qué lugar ocupan en la estructura organizativa, dónde se localizan y el medio para poder acceder entre ellos. Para cubrir estos requerimientos se ha proporcionado un servicio de directorio telefónico del personal, para favorecer el contacto interpersonal.

En una fase futura, se promoverá el espíritu colaborativo a través de la creación de comunidades de expertos, mediante el establecimiento de conversaciones electrónicas restringidas cuyo hilo conductor será un área de conocimiento concreta. Con ello se debe pretender conseguir lo que P. Drucker denomina "trabajadores del conocimiento", aquellos que alcanzan beneficios intangibles a partir de las experiencias de trabajo, proporcionándoles oportunidades para aprender y desarrollar la colaboración y el equipo. Para ello el Portal Intranet podría convertirse en el soporte tecnológico para intercambiar conocimiento y alcanzar dichas metas.

Entre los servicios favorecedores de las actividades colaborativas en la organización, se han implementado en el Portal Intranet de la TGSS:

- Encuestas
- Anuncios
- Sugerencias

Las encuestas es uno de los medios más habituales para captar la opinión sobre procesos y servicios propios de la organización, proporcionando otro elemento de juicio para la toma decisiones, así como un procedimiento simple para que el personal pueda considerar que su opinión pueda ser tenida en cuenta.

Relacionado con ello, se puede considerar, la posibilidad de proponer sugerencias, con el fin de mejorar procesos y fomentar la productividad. Todo ello va muy imbricado con la aportación de iniciativas y el relato de experiencias de éxito.

Quizás, el planteamiento posible para fomentar el uso de servicios de carácter participativo, sería conveniente comenzar por aquellos de interés para los propios empleados, así el caso de la inclusión de anuncios sobre asuntos personales, tales como compra/venta de productos, compartición de alquileres de pisos, etc. Simplemente es una propuesta para favorecer que el objetivo del Portal Intranet como soporte de la GC, convirtiéndose en el entorno que referencie los procedimientos de intercambio de información que se producen en una organización y en un medio para establecer contactos interpersonales, mejorando las posibilidades de comunicación sin los límites departamentales, geográficos e, incluso, jerárquicos.

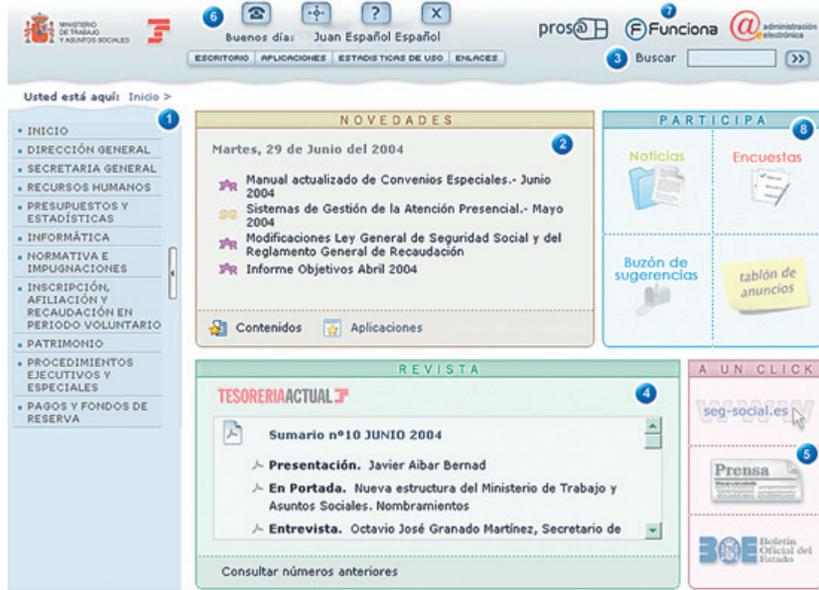
PERFILADO

Cada elemento del conocimiento, sea el contenido, procesos o redes de colaboración, deber ser perfilado de acuerdo a una serie de propiedades, que servirán para filtrar su recuperación, permitiendo la generación de diferentes escenarios de acuerdo al perfil o localización del emple-

ado. El uso de SILCON, para ello, permite una administración más adecuada y enfocada al crecimiento.

ESTRUCTURA NUEVO PORTAL DE INTRANET DE LA TGSS

De acuerdo al gráfico se indican los distintos apartados que constituyen el Portal:



1. Menú izquierdo, enlace a los contenidos genéricos de acceso público e interés general, visualizados por todos los usuarios de la TGSS
2. Novedades, aparecerán aquí aquellos contenidos que se indiquen como tales, así como los servicios o aplicaciones que también aparezcan en el perfil del usuario.
3. Buscador, permitirá acceder a contenidos específicos sin necesidad de navegar a través del menú general.
4. Revista de la TGSS, enlace al índice del último ejemplar de la revista, en formato pdf.
5. Enlaces directos con los elementos más habituales (BOE, Revista de Prensa, y web de la Seguridad Social)
6. Botones con enlaces directos a :
 - Utilidades como el Directorio telefónico del todo el personal de la TGSS, el mapa, la ayuda o el cierre del Portal
 - Pestañas con información de acceso restringido de acuerdo al perfil del usuario: Escritorio, Aplicaciones, Estadísticas de Uso y Enlaces, dentro de cada uno de estos apartados, aparecerán aquellos servicios o aplicaciones autorizadas al usuario a través de Silcon.
7. Acceso directo a Portales específicos
 - Pros@
 - Intranet Administrativa de AGE (funciona.es)

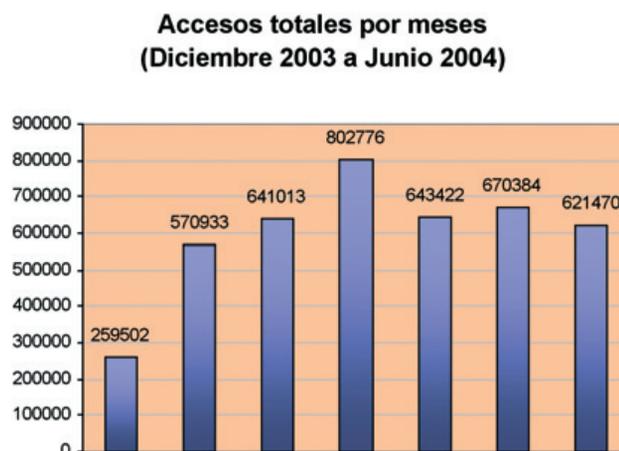
8. Servicios o Aplicaciones que proporcionar Redes participativas o colaborativas,
- Noticias,
 - Encuestas
 - Buzón de sugerencias
 - Anuncios

MEDICIÓN DE INDICADORES

Al igual que la gestión del conocimiento promueve la necesidad de realizar la medición de sus propios indicadores, con la implantación del Portal Intranet de la TGSS como soporte a la gestión del conocimiento, también se deben utilizar elementos de medida, tanto cuantitativos como cualitativos, en los primeros, se pueden considerar los siguientes:

- Volumen de conocimiento explícito referenciado, distinguiendo por la clasificación temática considerada (documentación, experiencias, etc)
- Accesos al conocimiento explícito, diferenciado por tramos temporales, departamentales, o geográficos, si fuese el caso de organización de implantación nacional o internacional.
- Grado de actualización (última fecha disponible, versiones anteriores, etc)
- Volumen de procesos definidos para su uso a través del Portal de Intranet
- Accesos a los servicios y procesos
- Volumen de participación en las herramientas colaborativas
- Acceso a las herramientas colaborativas (sólo consulta)

En el gráfico siguiente se observa los datos estadísticos referidos a los accesos totales al Portal desglosados por meses, desde la puesta en vigor de esta nueva versión, esto es, Diciembre de 2003 hasta el mes actual.



Como indicadores cualitativos, se pueden utilizar los medios existentes para recopilar la opinión, como encuestas, sugerencias, propuestas de mejoras, obteniendo información sobre:

- Grado de interés en la documentación referenciada
- Grado de satisfacción de los procesos incorporados
- Grado de participación de los usuarios
- Grado de calidad en las aportaciones realizadas

Los resultados obtenidos se relacionarán con los objetivos requeridos inicialmente, observando así, si la implantación del Portal Intranet con esta orientación ha supuesto una mayor difusión de la gestión de conocimiento de la organización, y en última instancia, si es un medio favorecedor del cambio para alcanzar lo que P. Senge referencia como “Learning Organization”.