

Sistema de Gestión del Conocimiento e Intranet del Conocimiento en el ámbito de los Servicios Sociales de Atención Primaria de la Región de Murcia

Memoria justificativa de candidatura a la modalidad de Premio a la
Innovación en la Gestión Pública en la Comunidad Autónoma de la
Región de Murcia

Murcia, 14 de mayo de 2014

Sección de Documentación. Servicio de Régimen Interior. Secretaría General
Consejería de Sanidad y Política Social

Índice

1.	Denominación del proyecto	3
2.	Destinatarios	3
3.	Descripción y alcance	5
4.	Objetivos	6
a.	Objetivo general	6
b.	Objetivos específicos	6
5.	Estructura de la Intranet	7
a.	Ventajas de contar con una intranet del conocimiento en el ámbito de los SSAP	7
b.	Organización de la Intranet	7
c.	Funcionalidades más importantes	7
6.	Estándares tecnológicos y herramientas empleadas	13
7.	Evaluación y seguimiento del Sistema de Gestión del Conocimiento	14
a.	El Modelo Intellect	14
8.	Implementación del proyecto	15
9.	ANEXOS	16
a.	Diagrama de Gantt	17
b.	Presentación de la candidatura	18
c.	Razones merecedoras del premio	19
d.	Exposición de méritos	20
e.	Modelo CANVAS	21
f.	Solicitud de participación	22

1. Denominación del proyecto

Sistema de Gestión del Conocimiento e Intranet del Conocimiento de los Servicios Sociales de Atención Primaria de la Dirección General de Política Social de la Consejería de Sanidad y Política Social

2. Destinatarios

Los profesionales a los que va destinada la iniciativa se desglosan entre:

- Empleados de la Dirección General de Política Social de la Consejería de Sanidad y Política Social.
- Personal perteneciente a entidades de ámbito local: Trabajadores Sociales, Psicólogos, Educadores Sociales, Personal administrativo de Ayuntamientos y Mancomunidades de Servicios Sociales que desarrollan sus tareas dentro del ámbito de los Servicios Sociales de Atención Primaria.

En total serían 649 personas, de las cuales 487 es personal perteneciente a los Centros de Servicios Sociales (a fecha de diciembre de 2013) y el resto a la Dirección General de Política Social (162 personas según la Memoria 2012 de la Consejería de Sanidad y Política Social).

Indirectamente, los beneficiarios de la iniciativa propuesta son:

- Usuarios de los Servicios Sociales de Atención Primaria.
- Usuarios Potenciales de los Servicios

Según los datos facilitados por el Servicio de Planificación y Evaluación, los usuarios a los cuales se atiende desde los Servicios Sociales de Atención primaria son más de 94.000 (datos de 2012) y la población de cobertura de los Centros de Servicios Sociales asciende a 1.472.049 personas, según se desglosa en el siguiente cuadro:

ENTIDAD LOCAL	Población 2013
Aledo	1.004
Campos del Río	2.176
Librilla	4.839
Valle de Ricote	5.332
Blanca	6.460
Lorquí	6.954
Alguazas	9.544
Ceuti	10.967
Abarán	13.157
Puerto Lumbreras	14.564
Alcazares, Los	16.568
Fuente Alamo	16.679
Archena	18.369
Unión, La	19.263
ENTIDADES LOCALES DE MENOS DE 20.000 HABITANTES	145.876
Alhama de Murcia	21.182
Torres de Cotillas, Las	21.565
San Pedro del Pinatar	24.102
Jumilla	25.710
Totana	30.448
San Javier	32.786
Torre Pacheco	33.575
Yecla	34.393
Río Mula	34.617
Águilas	34.930
Cieza	35.240
Mazarrón	35.661
Alcantarilla	40.695
Comarca Oriental, M.	43.136
Noroeste	61.078
Molina de Segura	68.450
Lorca	92.718
Cartagena	217.641
Murcia	438.246
ENTIDADES LOCALES DE MÁS DE 20.000 HABITANTES	1.326.173
TOTAL	1.472.049,00

3. Descripción y alcance

Durante los últimos años, los esquemas de dirección y gestión de las organizaciones están sufriendo cambios significativos en la forma de entender el valor y los elementos que impactan en su sostenibilidad, gestión y desarrollo. No hay duda del papel del conocimiento como uno de los activos clave dentro de las organizaciones, focalizando el punto de atención en las personas y el aprovechamiento de su saber hacer vinculado con la documentación y transferencia de prácticas consolidadas en la organización, lo que se traduce en una necesidad de fomentar el trabajo colaborativo. Los Servicios Sociales de Atención Primaria no son una excepción y es necesario contar con instrumentos que ayuden a optimizar el conocimiento generado y gestionado en su quehacer diario.

El proyecto de Sistema de Gestión del Conocimiento de los Servicios Sociales de Atención Primaria, desarrollado desde la Sección de Documentación de la Consejería de Sanidad y Política Social del Servicio de Régimen Interior en colaboración con el Servicio de Planificación y Evaluación de la Dirección General de Política Social e impulsado por la Secretaría General, tiene como origen la necesidad de optimizar recursos, mejorar los procesos generadores de innovación y favorecer la coordinación entre instituciones en materia de Servicios Sociales de Atención Primaria.

Los Servicios Sociales de Atención Primaria se constituyen en el primer nivel de atención social a los ciudadanos y entre sus características se encuentran:

- Atienden a toda la población de su ámbito territorial
- Son polivalentes
- Son la puerta de acceso a todo el sistema público de Servicios Sociales, orientando al recurso adecuado y derivando a los servicios especializados cuando es preciso.
- Promueven la participación social
- Ponen en relación a las personas con su entorno social mediante redes de integración comunitaria
- Están gestionados por las Entidades Locales a través de convenios con la Administración Autonómica

En los Objetivos y Estrategia regional para la Cohesión y el Bienestar Social del Plan Estratégico de la Región de Murcia 2007-2013, se recoge la creación del Portal de Servicios Sociales de la Región de Murcia:

“5.4.4. Potenciar el Sistema de Servicios Sociales (OI.4.4.)

Crear el Portal Murciasocial, de cara a potenciar la información y la identidad del Sistema de Servicios Sociales a través de las nuevas tecnologías de la información, desarrollando una línea de información coordinada de las actuaciones en materia de política social y desarrollando una red interna de comunicaciones para los profesionales de la intervención social”.

La implementación de un sistema de gestión del conocimiento en el ámbito de los Servicios Sociales de Atención Primaria (SSAP), apoyado tecnológicamente en el Portal Murciasocial, proporciona una mejora en la colaboración y comunicación entre los Centros de Servicios Sociales, de Atención Primaria conformando una Red de Conocimiento y siendo una herramienta útil y eficaz para los trabajadores y profesionales, difundiendo información, mejorando el trabajo en grupo y prestando servicios en el ámbito del conjunto de los Servicios Sociales con el fin de mejorar la atención a los usuarios.

4. Objetivos

a. Objetivo general

Puesta en marcha del Sistema de gestión del conocimiento y de una intranet del conocimiento de los Servicios Sociales de Atención Primaria (SSAP), en el que el conocimiento generado por todos los miembros otorgue valor añadido a la hora de cumplir los objetivos de la organización, aportando soluciones innovadoras y de más calidad, reduciendo costes y facilitando la reutilización de conocimientos, la innovación y la difusión de las mejores prácticas.

b. Objetivos específicos

- Promover la cooperación y el intercambio interno y externo con las distintas administraciones y entidades desarrollando para ello distintas Comunidades de Práctica y poniendo en marcha la Intranet de Conocimiento donde se fomente la colaboración y la creación de nuevas ideas.
- Facilitar herramientas y productos de conocimiento para la mejora de la práctica profesional que redunde en la mejor atención al usuario.
- Mejorar la eficacia y eficiencia agilizando los procesos de gestión de la información que se llevan a cabo en los distintos organismos estableciendo un sistema de gestión documental que aumente las prestaciones.
- Incrementar la satisfacción de los trabajadores en su desempeño profesional promoviendo y fomentando las relaciones y el trabajo colaborativo entre los distintos organismos implicados en el proyecto: Administración Central, Comunidad Autónoma, Ayuntamientos y asociaciones y entidades sin ánimo de lucro.

5. Estructura de la Intranet

a. Ventajas de contar con una intranet del conocimiento en el ámbito de los SSAP

La puesta en marcha de una Intranet del conocimiento ofrece una serie de ventajas que es preciso tener en cuenta:

- Optimiza la imagen y la visibilidad de los resultados del SSAP a través de Internet.
- Centraliza en un solo espacio web el acceso a servicios y contenidos generados y los pone accesibles a los directivos, profesionales y ciudadanos, facilitando la interacción entre dichos profesionales, el trabajo en equipo y haciendo más eficiente la gestión del conocimiento.
- Garantiza la preservación a largo plazo de los contenidos y servicios relacionados con el ámbito del Programa de acompañamiento.
- Es una herramienta común de gestión de contenidos digitales de la institución.

b. Organización de la Intranet

La Intranet cuenta con una zona pública donde se ubica toda la información que aportan los usuarios y es de libre acceso para el personal de la organización. Por otra parte, los usuarios registrados en la plataforma cuentan con una zona privada desde donde acceden los contenidos restringidos.

Así mismo, la Intranet del Conocimiento está estructurada en Servicios y Secciones entre las que cabe destacar: Biblioteca de documentos, Agenda, foros de discusión, blog, legislación, Directorio de Recursos sociales, Directorio de Expertos, etc.

c. Funcionalidades más importantes

Administración y mantenimiento:

Gestión de Usuarios

El sistema permite gestionar usuarios, usando roles y perfiles, y que estos puedan acceder al espacio web vía login/password o vía certificado digital.

También permite filtrar los contenidos teniendo en cuenta el perfil que tenga cada usuario. De forma que, cada usuario identificado pueda acceder a un servicio o contenido diferente según sus privilegios.

Gestión de apariencia y plantillas

El sistema permite, de forma ágil, modificar la apariencia de la intranet, usando plantillas para los diferentes contenidos y páginas.

Las distintas páginas y contenidos pueden ser modificados, desde el punto de vista estructural, rápidamente sin necesidad de usar código html, xml, etc. De forma que la ubicación de determinados contenidos en los distintos espacios de la página puede hacerse sin tener grandes conocimientos informáticos.

Servicios y Herramientas de comunicación y colaboración:

Agenda de Eventos

Sección que cuenta con toda la información referente a eventos, cursos, conferencias, etc. que pueden resultar de interés tanto para los profesionales como para los usuarios en general.

Networking y Herramientas 2.0

La intranet del conocimiento permite la publicación y gestión de Blogs, Foros de Discusión y espacios Wiki. Que permiten que haya una comunicación fluida entre los distintos profesionales y que es una herramienta de interés para compartir información, recursos y conocimiento.

Comunidades de Práctica

Son espacios virtuales habilitados para el encuentro informal y dotados de acceso a revistas temáticas, bases de datos de libros y documentación técnica, foros de discusión, agenda electrónica, etc. Estos espacios facilitan la transmisión informal de ideas y dudas rompiendo las barreras jefe – subordinado que puede haber en un espacio físico.

Para que el conocimiento generado por cada comunidad de práctica quede en la organización, se fomenta el uso de la Intranet del Conocimiento.

Cada comunidad cuenta con un repositorio específico para almacenar los documentos que los miembros de la comunidad adjuntan a sus mensajes.

Cada comunidad de práctica cuenta con un moderador responsable de la dinamización y es el facilitador de intercambio de experiencias.

Cada moderador cuenta con unos roles y privilegios específicos de acceso y tiene encomendadas, entre otras las siguientes funciones:

- Identificación de temas importantes a tratar en el ámbito de la comunidad.
- Planificación de las actividades de la comunidad: reuniones, cursos, etc.
- Valoración del estado y grado de madurez de la comunidad y evaluación de las contribuciones de los miembros a la organización.
- Elaboración de resúmenes periódicos de las intervenciones más interesantes de los miembros de la comunidad.
- Compilación de un glosario que contiene los conceptos derivados de la práctica de la Comunidad de Práctica y el repertorio compartido.
- Mantenimiento del apartado de recursos donde se da acceso a directorios de portales y sitios web y bibliografía relacionada con el ámbito de la comunidad de práctica.

Cada Comunidad de Práctica cuenta con un espacio colaborativo (tipo wiki) donde los usuarios con privilegios suficientes pueden compartir experiencias y conocimientos relevantes con el resto de compañeros.

El objetivo de contar con estos espacios y con los foros de discusión es el fomento de los procesos de conversión del conocimiento entre los integrantes de la Comunidad con el fin de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos y el fomento de un ambiente creativo y colaborativo del que nazcan nuevas ideas, innovaciones y oportunidades.

[Generación automática de listados de contenidos](#)

El sistema permite crear listados de contenidos agrupados bajo determinadas restricciones sin necesidad de realizar programación y que son útiles para contenidos como legislación, publicaciones, documentación técnica, etc.

[Boletines informativos y listas de distribución](#)

Desde el la Intranet de Gestión del Conocimiento se pueden crear boletines informativos que agrupan distintos contenidos que son importantes o tienen interés para los usuarios en un espacio y que puede ser enviado a las listas de distribución.

Gestión de contenidos y Repositorio virtual:

Gestor de contenidos

Basado en plantillas y formularios, facilita la creación y edición de contenidos al personal no técnico, de manera que no se requieren conocimientos de programación ni lenguajes web.

Actualmente contamos con un catálogo de más de 40 tipos de contenidos diferentes: Noticias, Disposiciones, Dossieres, Monográficos, Listados, Documentos técnicos, Ficheros, Ayudas y subvenciones, Eventos de Agenda, Menús, Ítems de menú, Procedimientos, Contenidos generales, Páginas html, etc.

Biblioteca

A través de este servicio se lleva a cabo la gestión tramitación de peticiones de información, acceso a publicaciones electrónicas, búsquedas en los distintos catálogos de los centros, etc.

Facilita la gestión de los fondos bibliográficos de los distintos centros que componen el sistema. Permitiendo la catalogación cooperativa y el establecimiento de una red de servicios documentales que permita la optimización de recursos.

Se ha realizado la migración de los contenidos que estaban en distintas bases de datos, al repositorio de Sistema de Gestión del Conocimiento. Unificando en un mismo lugar todos los contenidos.

Actualmente se cuenta con más de 10.000 registros de documentos técnicos: artículos de revista, informes, monografías, etc. 3.000 sumarios y datos de 290 revistas que forman parte de los fondos documentales de la Consejería. También se cuenta con más de 100 publicaciones de la Consejería.

Gestor de Documentos

Permite la implementación de un espacio en el que almacenar documentos clasificándolos en directorios ó carpetas de forma ágil e intuitiva.

Cada contenido es clasificado asignándole una serie de palabras clave que facilitan su clasificación y su posterior recuperación.

Legislación

El Sistema cuenta con toda la legislación publicada en DOUE, BORM y BOE con tratamiento legislativo y relaciones entre disposiciones relacionadas con el ámbito de los Servicios Sociales desde el año 1981 hasta la actualidad. Contamos con una base de datos, de más de 10.000 disposiciones con sus archivos pdf asociados. Esto permite y agiliza el acceso y descarga de documentos.

Herramientas de mejora continua:

Auditoría y monitorización de rendimiento

Para ayudar a los administradores a monitorizar el rendimiento del Portal y a optimizar mejor los recursos, Sistema de Gestión del Conocimiento proporciona acceso a estadísticas clave de rendimiento (hits por página, tiempo medio por hit, tiempo máximo por request, etc.) para todos los portlets y páginas del Portal mediante JMX.

Cuadros de mando

La plataforma que se ha usado para la Intranet permite el integrar vía webservices otros sistemas y servicios y acoplar herramientas de software libre que facilitan la creación de cuadros de mando. Que presentan la información más relevante para el personal directivo, según su perfil, de la forma más eficiente y estructurada.

Otros servicios:

Framework de integración de aplicaciones

Sistema de Gestión del Conocimiento proporciona un punto de acceso centralizado que permite a usuarios, administradores y desarrolladores integrar contenido y servicios de aplicaciones de backend y legacy. Así mismo, proporciona múltiples métodos de integración incluyendo SOAP, REST, RSS, etc.

Integración de motores de reglas

La personalización avanzada via drools permite realizar "adaptación contextual" así como personalización de contenidos y funcionales en función de aspectos como la ubicación del usuario, sus actividades y otros atributos del perfil del usuario.

Personalización de usuarios

Los usuarios podrán personalizar sus propias páginas, añadiendo, quitando, ordenando o configurando acorde a sus necesidades las aplicaciones disponibles. Todo ello con el control del administrador que puede determinar que nivel de personalización permitir. Las páginas de los usuarios pueden ser privadas, públicas (convirtiéndolas en un sitio web personal con una URL pública y amigable) o una combinación de las dos.

Publicación de contenidos basada en roles

Los Portales permiten que diferentes tipos de usuarios accedan a un sitio web único y presentarles una página adaptada según sus roles, grupos, organizaciones o preferencias personales. Sistema de Gestión del Conocimiento permite a los administradores establecer políticas corporativas de acceso a contenidos y funcionalidades, pudiendo especificar quien puede editar y publicar contenidos, ficheros, comunidades, ficheros y aplicaciones, desde una interfaz centralizada.

Administración mediante Arrastrar y Soltar ("Drag & Drop")

Sistema de Gestión del Conocimiento permite a los usuarios cambiar la posición de diferentes elementos dentro del Portal simplemente arrastrándolos hasta la ubicación deseada.

Workflow dirigido por el usuario

Sistema de Gestión del Conocimiento cuenta con un motor de workflow integrado que le permite definir unos procesos de publicación y aprobación basados en sus necesidades concretas de negocio y operaciones.

Los administradores del Portal pueden, por ejemplo, implementar un proceso de aprobación para controlar la publicación de los nuevos documentos subidos a la Biblioteca de Documentos.

Trabajar desde el escritorio

La Intranet Gestión del Conocimiento ofrece la posibilidad de conectarse desde el navegador de ficheros de su ordenador de escritorio. Arrastrar ficheros a los directorios "WebDAV" del escritorio y que estos se carguen automáticamente en el Portal.

Emisión de video en tiempo real

La Intranet cuenta con un servidor de video que permite la emisión de actos en directo.

6. Estándares tecnológicos y herramientas empleadas

La arquitectura de la solución y los elementos que conforman la plataforma se especifican de la siguiente manera:

- Servidor Web: Apache
- Sistema Operativo: Linux
- Sistema Gestor de Bases de Datos: Oracle
- La plataforma de desarrollo usada emplea tecnologías estándar, J2EE (Portlets JSP y XML)

El sistema está basado en arquitecturas y desarrollos abiertos y multiplataforma (Se ha prestando especial atención al uso de elementos basados en software libre).

La aplicación de gestión y administración de contenidos es multicapa, manteniendo la independencia de la interfaz gráfica respecto al diseño de los procesos y éstos a su vez con la base de datos, pudiendo cada capa actuar en diferentes equipos en comunicación con el resto y facilitando la administración y mantenimiento remotos.

También la solución cuenta con la implementación de mecanismos de seguridad, tanto de acceso al sistema como de encriptación y certificación digital que aseguran la autenticación, confidencialidad y la integridad de la información, tanto en su almacenamiento como en su transferencia y su proceso.

Se ha optado por la adopción del formato XML como formato normalizado del sistema, para el intercambio de información con el fin de dotarlo de independencia de aplicaciones específicas para su presentación o tratamiento adicional. Así mismo el sistema, es capaz de alojar y presentar la información contenida en las bases de datos, en distintos estándares de Internet (XHTML, JavaScript, Flash, etc.) o una mezcla de los mismos, dependiendo del tipo de información, para obtener los resultados con el mejor rendimiento.

A continuación, de forma resumida, se identifican y exponen las principales tecnologías, normas y estándares que se han empleado en el desarrollo del proyecto:

- Desarrollo del software de Gestión y Servicios conforme a las especificaciones J2EE.
- Ajax
- Protocolos TCP/IP HTTP.
- Estándares para formatos de presentación y tratamiento de la información XHTML, XML, RSS, CSS, RDF, JavaScript y DOM.
- Seguridad basada en SSL..

- Multimedia (DICOM, JPEG, MPEG2, MPEG3, MPEG4, entre otros)
- Estándares y normas de certificación / firma electrónica. Autenticación mediante certificado digital .

7. Evaluación y seguimiento del Sistema de Gestión del Conocimiento

a. El Modelo Intelect

El modelo empleado para el Sistema de Gestión del Conocimiento es el denominado: Intelect (Euroforum, 1998) y responde al interés de medir el capital intelectual de las organizaciones y además ofrece a los gestores información relevante para la toma de decisiones. Es útil porque informa sobre la capacidad de una organización de gestionar el conocimiento, generar resultados sostenibles y mejoras constantes.

El Modelo Intelect estructura el capital intelectual en tres bloques:

- **Capital humano:** Conocimiento (explícito o tácito) útil para la institución que poseen las personas y equipos, así como su capacidad para regenerarlo y de aprender. Pertenece a las personas y la organización solo dispone del mismo de forma temporal, mientras formen parte de la misma.
- **Capital estructural:** Conocimiento que la organización consigue explicitar, sistematizar e internalizar y que puede estar latente en las personas y equipos de la organización. En este caso, es propiedad de la organización.
- **Capital relacional:** Es el conjunto de relaciones que se mantiene con el exterior y que aportan valor a la organización.

El modelo considera dentro de cada bloque una serie de activos intangibles, a los que llama elementos, determinados por cada organización en función de su estrategia y de sus factores críticos de éxito. Para medir cada elemento, se han establecido una serie de indicadores que complementan la visión global de la organización.

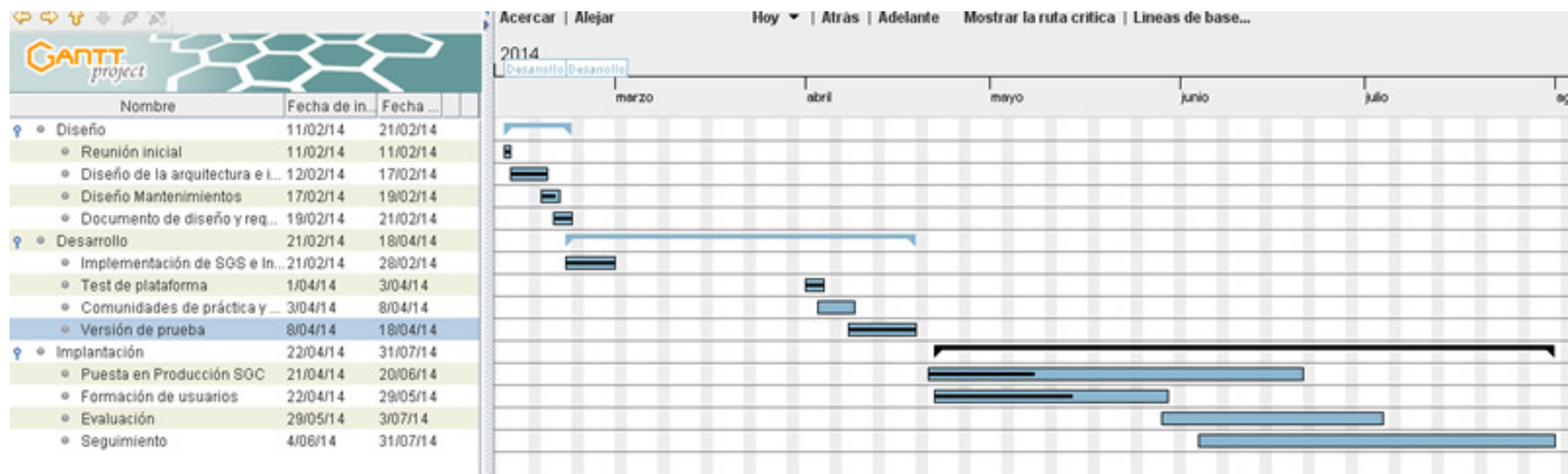
8. Implementación del proyecto

Una vez superadas las fases de análisis y diseño, nos encontramos en la fase de implementación. En esta etapa, que en la actualidad está en fase de pruebas, nos hallamos pendientes de llevar a cabo la puesta en producción de la Intranet del conocimiento.

En el anexo A de este documento se puede observar mediante un diagrama de Gantt el tiempo previsto para las diferentes tareas y su temporización.

9. ANEXOS

a. Diagrama de Gantt



b. Presentación de la candidatura

La Sección de Documentación, dependiente del Servicio de Régimen Interior de la Secretaría General de la Consejería de Sanidad y Política Social, presenta esta candidatura con el firme convencimiento de la importancia que tiene la interconexión de los distintos profesionales que trabajan en los Servicios Sociales de Atención Primaria (SSAP), pertenecientes a distintas administraciones y perfiles laborales, proporcionándoles las estrategias y herramientas que les permitan la puesta en valor de la información que generan, favoreciendo el intercambio de ideas y aportando resultados de calidad a la práctica profesional diaria.

Para ello, se proporciona un espacio virtual que se adapta a las nuevas formas de trabajar y aprender. A través de la plataforma tecnológica ofrecida por el portal Murciasocial, se ha llevado a cabo el desarrollo de los procesos necesarios para implementar un Sistema de Gestión del Conocimiento de los SSAP.

Las perspectivas y oportunidades que ofrece el uso de una intranet del conocimiento en el ámbito de los Servicios Sociales, como la que se plantea en este proyecto, favorecerán la mejora en la coordinación de las instituciones participantes, que forman parte de las administraciones regional y local, posibilitando la comunicación y haciendo emerger el conocimiento tácito que se da entre los 649 profesionales repartidos entre la Dirección General de Política Social y los entes locales que forman parte del SSAP y propiciando el aprendizaje permanente que permita generar servicios innovadores que se adapten a los objetivos de la organización y mejoren la atención prestada a los ciudadanos atendidos (más de 90.000 en el año 2012) y a los usuarios potenciales (1.472.049) y su satisfacción.

c. Razones merecedoras del premio

1. La iniciativa llevada a cabo ha supuesto un coste cero para la organización, ya que se aprovechan funcionalidades ofrecidas por el Portal MurciaSocial y tanto el diseño de servicios, como la planificación y la implementación se han llevado a cabo con personal de la Consejería de Sanidad y Política Social.
2. El número de profesionales a los que se destina la innovación es de 649 y engloba al personal de la Dirección General de Política Social y de los distintos Ayuntamientos y entes locales que forman parte del Sistema de Servicios Sociales de Atención Primaria.
3. Número de usuarios que se beneficiarán de las mejoras obtenidas con el uso de la innovación son los 94.000 usuarios directos del SSAP y 1.472.045 usuarios potenciales.
4. La plataforma usada para los desarrollos es escalable y tiene gran potencial de desarrollo.
5. Para la implementación de la innovación se han usado tecnologías de software libre.
6. El uso de la innovación permite la optimización de recursos y la mejora en los procesos en la toma de decisiones lo que repercute en una mayor satisfacción de los usuarios.
7. La herramienta implementada permite que aflore el conocimiento tácito de la organización y facilita su difusión y disponibilidad.
8. No hay una iniciativa similar en la CARM.

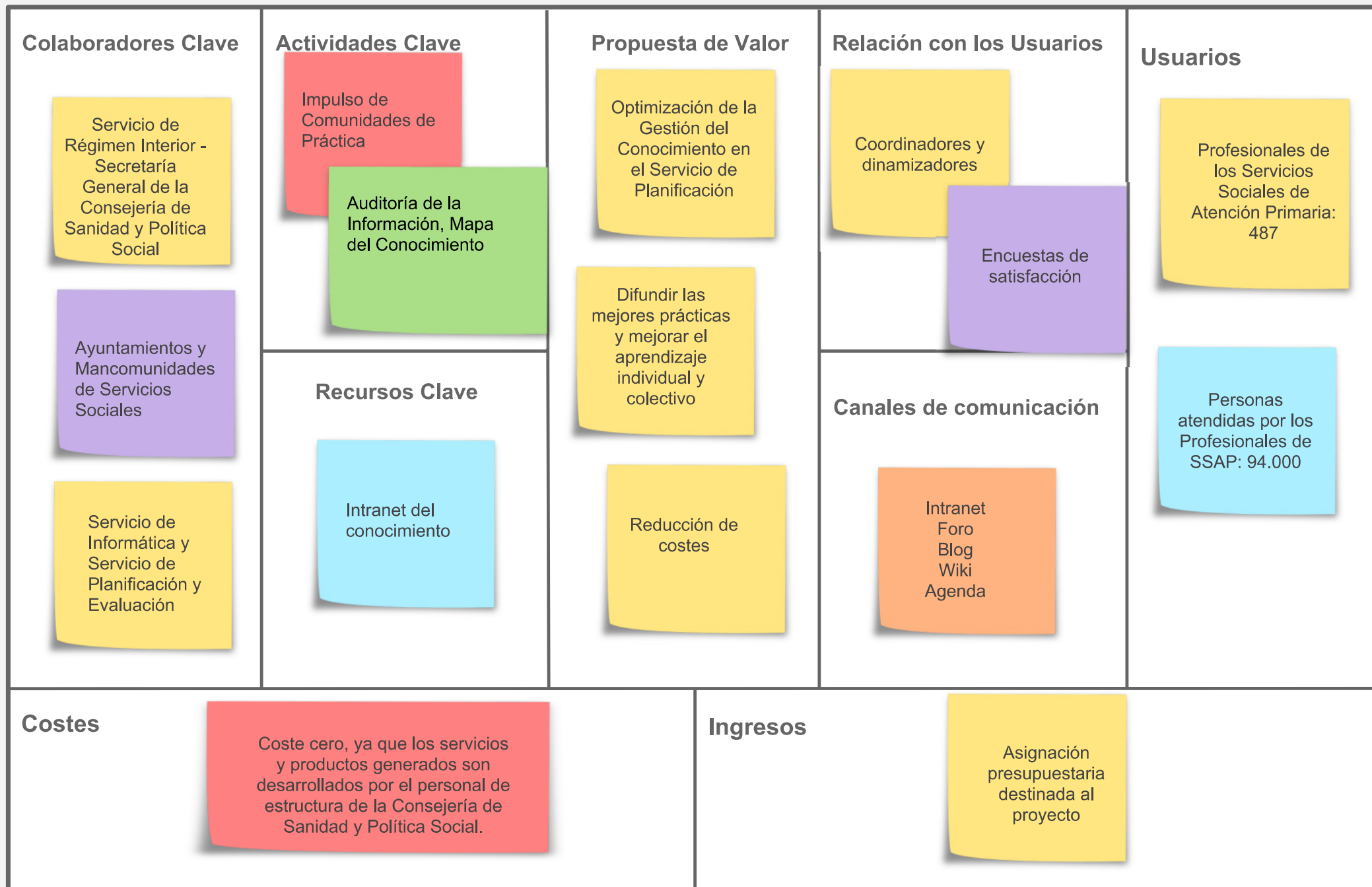
d. Exposición de méritos

El Sistema de Gestión del Conocimiento y la Intranet del Conocimiento que se presenta a la candidatura para participar en los Premios a la Innovación y las Buenas Prácticas en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia supone una iniciativa que tiene un impacto directo en la organización y en los profesionales que la van a utilizar: 649. Además, el número de usuarios beneficiados de forma indirecta 94.000 y 1.472.045 potenciales. Se trata de una iniciativa basada en Software Libre y que no ha supuesto ningún coste para la Consejería.

Se trata de una solución orientada a la gestión, control y difusión de toda la información y conocimiento existente en el Sistema de Servicios Sociales de Atención Primaria (SSAP), que facilitará en gran medida la gestión y mantenimiento de todos los contenidos del SSAP y la localización inmediata de documentos.

La intranet cuenta con herramientas de comunicación y difusión interna y soporta todo tipo de formatos: multimedia, documentos, web, bases de datos, etc. y permite compartir información y conocimiento en diversos formatos para usuarios distribuidos geográficamente.

Modelo del Sistema de Gestión del Conocimiento del SSAP





Región de Murcia
Consejería de Economía y Hacienda
Dirección General de la Función Pública
y Calidad de los Servicios

REGIÓN DE MURCIA / Registro
de la CARM / OCA G "Edificio
Avda. de la Fama nº 3"

Entrada 083 Nº. 201400226233.
14/05/2014 12:19:44

ANEXO

Solicitud de participación en los Premios a la Innovación y las Buenas Prácticas en la Administración Pública de la Región de Murcia

I. Datos del solicitante.

Entidad / unidad / empleado Sección de Documentación. Servicio de Régimen Interior. Secretaría General. Consejería de Sanidad y Política Social
Dirección Avda. de La Fama, 3 3ª planta 30003 Murcia

Persona de contacto:

Nombre y apellidos... Tomás Durán Valera

Cargo... Jefe Sección Documentación

DNI 34.816.603-P

Teléfono 968 36 80 96

Correo electrónico tomas.duran@carm.es

II. Modalidad de premio a la que concurre:

☒ Premio a la Innovación en la Gestión Pública.

☐ Premio a las Buenas Prácticas en la Administración.

III. Denominación del proyecto de innovación o la buena práctica:

Sistema de Gestión del Conocimiento en el ámbito de los Servicios Sociales de Atención Primaria de la Región de Murcia

Documentación aportada:

☒ Memoria descriptiva.

Otra documentación:

☒ Presentación de la candidatura.

☒ Exposición de méritos.

☒ Razones merecedoras del premio.

☒ Otras: Gráficos explicativos

En Murcia, a 13 de mayo de 2014

Ilmo. Sr. Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios.

Av. Infante Juan Manuel, 14

30.071 Murcia