HOJA DE ESTILO PARA COMUNICACIONES Y PÓSTERS

EXPERIENCIAS Y BUENAS PRÁCTICAS

Tipo de aportación: *Marque con una X el tipo de aportación que presenta.*

|  |  |
| --- | --- |
|  | Comunicación – Experiencias y Buenas prácticas |
| x | Póster – Experiencias y Buenas prácticas |

Temática de la aportación: *Marque con una X la temática de la aportación que realiza.*

|  |  |
| --- | --- |
|  | Metodologías y estrategias para la nueva gestión del conocimiento colectivo y la promoción de la cultura de aprendizaje. |
|  | El nuevo sentido del aprendizaje y de la formación en las organizaciones |
|  | Gestión del talento y de la inteligencia colectiva en las organizaciones. |
| x | Redes corporativas para la promoción de la cultura de aprendizaje e inteligencia colectiva en las organizaciones  |
|  | Aprendizaje social y colaborativo en la gestión del conocimiento colectivo. |
|  | Gestión del aprendizaje formal e informal en las organizaciones. |
|  | El rol de los directivos en los nuevos escenarios |

**COMPARTIR INFORMACIÓN Y RECURSOS: UN PRIMER PASO PARA GENERAR UNA CULTURA COLECTIVA DEL CONOCIMENTO. EXPERIENCIA EN EL DEPARTAMENTO DE INTERIOR.**

**Ana Maria Ara Pérez**

**Núria Carrillo Simón**

**Núria Forés Montes**

**Lourdes Vilavella Roca**

Departamento de Interior de la Generalitat de Catalunya.

Subdirección general de recursos humanos y relaciones laborales.

Unidad de gestión del conocimiento, aprendizaje y formación.

***Resumen***

Para poder gestionar el conocimiento corporativo hay que compartir recursos e información. Este primer paso, simple y en el momento actual evidente, parece ya incorporado y solucionado mayoritariamente en nuestras organizaciones. Nada más lejos de la realidad. Que la información es conocimiento y ayuda a la toma de decisiones es sabido por todos. Sin embargo, es necesario crear y mantener sistemas y redes corporativas para que las partes implicadas puedan obtenerla de forma fácil y esté al alcance de todos, con el objetivo de poder interactuar de forma inmediata para la toma de decisiones, y resolución y puesta en común de dudas y problemas, generando de esta forma un conocimiento colectivo.

El trabajo que se presenta parte de la evaluación de la gestión de la formación en el Departamento de Interior de la Generalitat de Catalunya. Esta gestión se realiza por la Unidad de gestión del conocimiento, aprendizaje y formación (UGCAF) con la colaboración de personas interlocutoras en cada unidad, servicio o dirección general del Departamento. El estudio se inicia a finales del año 2021 detectando dos problemas fundamentales; el primero es la falta de cultura colaborativa entre la UGCAF i las personas interlocutoras; el segundo la utilización de un aplicativo propio FORMINT de uso exclusivo por parte de la UGCAF.

Se proponen y ejecutan diversas estrategias, a lo largo del año 2022, que ayuden a establecer canales corporativos de comunicación y colaboración: grupo de *teams*[[1]](#endnote-1), reuniones y acceso del aplicativo propio a las personas interlocutoras.

Las líneas de trabajo dan buen resultado, si bien se tendrá que continuar actuando durante el año 2023 para fortalecer y consolidar los vínculos generados.

**COMPARTIR INFORMACIÓN Y RECURSOS: UN PRIMER PASO PARA GENERAR UNA CULTURA COLECTIVA DEL CONOCIMENTO. EXPERIENCIA EN EL DEPARTAMENTO DE INTERIOR.**

**Ana Maria Ara Pérez**

**Núria Carrillo Simón**

**Núria Forés Montes**

**Lourdes Vilavella Roca**

Departamento de Interior de la Generalitat de Catalunya.

Subdirección general de recursos humanos y relaciones laborales.

Unidad de gestión del conocimiento, aprendizaje y formación.

***1.1. Identificación del contexto***

El Departamento de Interior de la Generalitat de Catalunya gestiona la formación del personal de administración y servicios, técnico y laboral a través de la Unidad de gestión del conocimiento, aprendizaje y formación (en adelante UGCAF) adscrita a la Subdirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales de la Dirección de Servicios.

Para esta gestión la UGCAF cuenta con la colaboración de personas interlocutoras en cada unidad, servicio o dirección general del Departamento con las que interrelaciona principalmente para la difusión de las actividades y la tramitación de las inscripciones. También dispone de una aplicación propia: FORMINT que facilita la ejecución de estos procedimientos. El aplicativo ofrece resúmenes de los cursos realizados por las personas trabajadoras del Departamento, horas de formación, inscripciones, asistencias y derecho a certificaciones, entre otras muchas más prestaciones como es la obtención de extractos mensuales y anuales de toda ésta información.

El colectivo de trabajadores de administración y servicios del Departamento durante el año 2021 fue de 2.955 personas. Se gestionaron un total de 3.759 inscripciones en actividades formativas que corresponden a un total de 31.386 horas de formación. El número de actividades propias organizadas por el Departamento fue de 77, y se gestionaron 276 que corresponden a formaciones de l’Escola d’Admistració Pública de Catalunya.

A finales del 2021 se analiza la situación de la gestión de la formación en el Departamento de Interior y se detectan dos problemas:

1. No existe una cultura colaborativa entre las personas interlocutoras y la UGCAF. Cada persona interlocutora se relaciona de forma individual con la Unidad.
2. El programa FORMINT, desde su creación en el año 2012, ha sido de uso exclusivo de la UGCAF. Se valora positivamente que es una herramienta que proporciona un conocimiento de la evolución de toda la formación del personal.

***1.2. Descripción de la propuesta***

Para el primer problema detectado, falta de cultura colaborativa, se proponen dos líneas de actuación:

1. Creación de un equipo *teams* que ponga en contacto a las personas interlocutoras y a la UGCAF con la voluntad de poner en común aquellas cuestiones, dudas o información que pueda ser de utilidad a todo el grupo.
2. Realizar, como mínimo, dos reuniones anuales donde poder explicar la elaboración y ejecución del plan anual de formación, y generar entre todos un dialogo en directo para tratar temas que puedan ser de interés: plazos de difusión e inscripciones, criterios de selección, bajas y renuncias en los cursos, y necesidades puntuales de formación a medida que puedan detectar las personas interlocutoras entre su personal, entre otros.

Para el segundo problema detectado, utilización de forma exclusiva de FORMINT por la UGCAF, se realiza un análisis conjunto entre la UGCAF i los responsables del Área de Tecnologías de la Información y Comunicación del Departamento (TIC) para poder dar acceso al aplicativo a las personas interlocutoras. Se pretende compartir el conocimiento histórico que facilita la aplicación y proporcionar mayor autonomía en la obtención y gestión de la información.

***1.3. Desarrollo de la propuesta***

El 13 de enero del 2022 se crea el grupo de *teams*. Participan en él las 4 personas que conforman la UGCAF y 37 personas interlocutoras del Departamento para la formación.

A lo largo del año 2022 se ha ido compartiendo diferente información a través del grupo creado en *teams*, teniendo en cuenta que es una herramienta en línea corporativa que ayuda a una transformación digital de la administración pública con la implementación de nuevas formas de trabajar más ágiles y colaborativas. Destacamos la implementación digital de: los manuales de uso del aplicativo FORMINT, creados especialmente para las personas interlocutoras en el momento en que se les facilita el acceso, actas de las reuniones mantenidas, y documentos semestrales de la difusión del programa de formación. Se han puesto en común los plazos más relevantes de toda esta gestión. Este canal ha permitido mantener una vía abierta de diálogo en línea para poder dar respuesta rápida a las consultas.

Se han realizado dos reuniones durante el año 2022: el 16 de mayo y el 22 de noviembre que han propiciado un espacio donde, poco a poco, se empiezan a compartir cuestiones que son comunes a todo el grupo: criterios de selección, bajas en las formaciones, incorporación de cursos presenciales, grabaciones de las sesiones, etc.

Para la obertura del aplicativo al colectivo de personas interlocutoras se analizaron, conjuntamente con los responsables del Área TIC del Departamento, todas las prestaciones del programa. Se perfiló la figura de la persona interlocutora como nuevo usuario, incorporándola junto a la de administrador de la aplicación.

Se establecieron los parámetros de autorización a esta nueva figura y el 3 de mayo de 2022 el proveedor del programa envió el plan de pruebas del nuevo evolutivo para realizarlas en el entorno preproducción, que incluía como aspectos más relevantes:

* Identificación del usuario con dominio GICAR (gestión de identidades y control de acceso a les recursos – herramienta de la que se dota la Generalitat de Catalunya para la gestión centralizada de las identidades de personas que interactúan con los sistemas de información)
* Pruebas con los diferentes perfiles: administrador e interlocutor
* Petición de acceso de las personas interlocutoras

Se hacen las comprobaciones y pruebas correspondientes, y el 25 de mayo del 2022 se sube la versión actualizada a producción. Se establece un grupo de personas interlocutoras que realizaran una prueba piloto para valorar la instalación y el correcto funcionamiento, antes de autorizar el resto de perfiles interlocutores en el programa. Se escogen tres personas que representan tres ámbitos diferentes: persona interlocutora de la Dirección General de Administración de Seguridad (servicios centrales del Departamento), persona interlocutora del Centro de Atención y Gestión de Llamadas de Urgencia 112 Cataluña -CAT112- (entidad del sector público del Departamento), persona interlocutora de los Servicios Territoriales de Interior en las Terres de l’Ebre. De esta manera se pretende verificar el correcto acceso y funcionamiento dependiendo del perfil de usuario y su ubicación.

***1.4. Resultados***

En primer lugar y para la creación del grupo de *teams* se perfila, poco a poco, como una herramienta en línea útil. Desde la UGCAF se ha de impulsar el dialogo activo entre los participantes y acostumbrar al equipo a utilizar esta plataforma como instrumento habitual en la comunicación.

En relación con las dos reuniones realizadas durante el año 2022, se valora de forma muy positiva la acogida. Estas reuniones se realizan a través de la plataforma corporativa *teams*, hecho que facilita enormemente la participación.

En cuanto al programa FORMINT durante el segundo semestre se han ido consolidando las altas en el sistema de las personas interlocutoras. Se ha comprobado el buen funcionamiento y se les ha animado a realizar consultas y extracciones de informes. Para la difusión de las actividades formativas del primer semestre del 2023 ya serán las propias personas interlocutoras las que realizarán la preinscripción de su personal en el aplicativo, y podrán obtener directamente diferentes informes y resúmenes sobre las horas de formación, priorizaciones en los cursos y otra información relevante que les ayudará en el proceso.

***1.5. Acciones de futuro***

El cambio realizado en la gestión de la formación en el Departamento de Interior ha favorecido una incorporación más activa de las personas interlocutoras que colaboran también en esta gestión. Se intenta trabajar y crear espacios en línea de colaboración que sirvan de ayuda para el grupo. Se observa que existe todavía falta de costumbre para utilizar herramientas y canales corporativos de comunicación, y en muchos casos todavía se utiliza el correo electrónico para consultas y temas que podrían ser de interés a todo el grupo. La ausencia de contacto físico en un ambiente virtual puede acrecentar la incertidumbre en las relaciones de los miembros del equipo y una mayor reticencia a hacer consultas y poner en común temas de interés (1). Por el contrario, las reuniones anuales en línea, donde se visualizan en tiempo real todos los participantes, ofrecen mejores resultados ya que, sobre todo en el turno abierto de palabras, plantean preguntas y cuestiones de forma más cómoda y distendida. Se valora positivamente poder realizar, durante el año 2023, una reunión trimestral.

Des de la UGCAF se deberán establecer, a lo largo del 2023, dinámicas que propicien está colaboración, generando confianza y adaptabilidad a este nuevo entorno. Se dará respuesta a las consultas que se realicen por correo electrónico a través del grupo, así como se propondrá una colaboración para poder conocer el talento interno de la organización y los temas sobre los que versa, iniciando, entre todos, un proyecto común que posibilite la transmisión del conocimiento.

Para el aplicativo FORMINT las pruebas que se han hecho hasta el momento arrojan también un resultado favorable. Por parte de la UGCAF se están listando propuestas de mejora para que en el 2023 se lleven a cabo nuevos evolutivos que amplíen y faciliten un mayor número de prestaciones: ampliación de la información que ofrecen diferentes consultas en el aplicativo (simultaneas de varias formaciones, búsqueda de actividades formativas…), facilitar la entrada de las priorizaciones en las preinscripciones de los alumnos, y mejora en el cálculo del porcentaje de las actividades certificadas y no certificadas, entre otras.

Como conclusión final destacaremos que en el año 2022 se han abierto nuevos canales corporativos de comunicación y colaboración en línea en un grupo que ya existía pero que no estaba acostumbrado a compartir y contribuir. Se deberá trabajar en las acciones que se proponen a lo largo del año 2023 para consolidarlo y fortalecer estas redes, propiciando vínculos de colaboración y ayuda mutua, imprescindibles para progresar (2).

**REFERENCIAS**

1. Rincón, Y., Zambrano, E. (2008). Equipos de trabajo virtual: los desafíos del trabajo compartido a distancia. *Negotium: revista de ciencias gerenciales*, 11 (4), 104-119.
2. López, C. (2019). Redes profesionales de colaboración y ayuda mutua. *Vasos comunicantes: revista de ACE traductores*, 50, 43-46.

Agradecimientos: M. Carme Francàs Bartés, Pau Miquel Ferrer.

En memoria de Pepa Comas Sanmartí, anterior responsable de la UGCAF y promotora inicial del proyecto.

1. Herramienta de Microsoft que permite la comunicación y la colaboración en línea entre los usuarios de una organización [↑](#endnote-ref-1)