



XIII  
**Congreso Nacional**  
**AETAPI**  
**16, 17 Y 18 DE NOVIEMBRE**  
**SEVILLA 2006**



## Presentación comunicación

Fecha 10 de junio  
 de 2006

Título completo de la Comunicación/panel/vídeo:	Gestión del Conocimiento
Tema	La comunicación se centra en mostrar un modelo de gestión del Conocimiento en la entidad, abordando los diferentes recursos, de manera integral y accesible
Resumen del contenido	Las entidades generan una valiosa información que a lo largo de los años supone un conocimiento importante que es necesario recoger, gestionar y poner al servicio de la entidad y de las personas implicadas, familias, profesionales, usuarios, etc. En este proceso de trabajo no basta con recoger la información, es necesario recoger la información relevante, tampoco basta con clasificarla, es necesario organizarla y sobre todo debe de ser accesible. Las fuentes de información, del tipo, origen, o formato, deben de ser recogidas, esto supone una sistemática que merece ser considerada. Por otro lado la Aplicación de las Nuevas Tecnologías supone un avance importante en la gestión y en el acceso, aunque su uso supone un cambio cultural que es preciso generar en el colectivo de personas implicadas, familias, profesionales, etc.,,
Autores de la Comunicación/panel/vídeo	Agustín Illera (GAUTENA)

### Información de contacto

Nombre	Agustín Illera Martínez	Provincia	Guipúzcoa
Centro trabajo	GAUTENA	Código postal	20080
Dirección	Francisco Lopez Alen N 4	Teléfono	943215344
Ciudad	San Sebastián	Correo electrónico	Illera@facilnet.es

### Tipo de comunicación

Comunicación	<input checked="" type="checkbox"/>	Vídeo	<input type="checkbox"/>	Poster /panel	<input type="checkbox"/>	Otros	<input type="checkbox"/>
							Señalar cual
Equipo necesario para la presentación (diapositivas, vídeo, dvd, etc...)							Proyector para Ordenador

Enviar un formulario diferente para cada comunicación (aunque sean los mismos autores) Por favor, envíe este formulario a la Secretaría del Congreso antes del **9 de Junio de 2006**.

Enviar a: XIII CONGRESO Aetapi C/ Bergantín, nº 2, Bloque A, Local 1, C.P. 41012 . Sevilla.E-mail: [congresoatapisevilla@telefonica.net](mailto:congresoatapisevilla@telefonica.net)

# **Comunicación XIII Congreso de AETAPI**

Sevilla 2006

**Título: La Gestión del Conocimiento en entidades vinculadas al Autismo**

**Autor: Agustín Illera Martínez**

**Fecha: 10 de Septiembre de 2006**

**Entidad:** GAUTENA (Asociación Guipuzcoana de Padres y Familiares de Personas con Autismo y otros Trastornos Generalizados del Desarrollo)

## **Introducción**

En primer lugar me gustaría significar que esta comunicación como todo lo que conlleva, no es el resultado del trabajo o actividad de una persona, ni tan siquiera de muchas personas, sino que es el trabajo del desarrollo de la organización, esta premisa implica por un lado la relevancia del desarrollo en las entidades y por otro lado el papel que tienen en estas entidades la participación de todas las personas, enfatizando el adverbio todas.

También señalar a nivel funcional, que la comunicación sigue las pautas sugeridas por la Organización del Congreso mediante el esquema propuesto.

## **De donde surge el tema**

La evolución en el campo de con las personas con TEA, ha experimentado grandes cambios en la comprensión de las personas, en el desarrollo de estrategias y metodologías y en la creación de servicios y apoyos para estas personas en su ciclo vital.

Paralelamente se ha venido desarrollando dentro de las entidades dedicadas a este ámbito, cambios organizacionales profundos, incorporando a su gestión estructuras que en un principio se consideraban más propias e sectores de empresas que de organizaciones de carácter social o del sector de las ONGs.

Estos cambios han estados motivados por diferentes factores como por ejemplo la de dotar a las entidades de eficiencia y eficacia organizativa, de asegurar la calidad de la atención, de rentabilizar unos recursos ya de por sí limitados y en general de dotar una estructura organizacional que permita optimizar los recursos, garantizar los resultados y planificar la acción.

En esta situación, se encuentra la mayor parte de las entidades de este sector en nuestro país. Así en los últimos tiempos conceptos como; Procesos, Gestión de Personas, Procedimientos, Plan de Gestión, Cuadro Integral de Mando, indicadores de resultados, Indicadores de Procesos, Gestión del Conocimiento, etc., han pasado a formar parte importante en el vocabulario de las Entidades.

Todos estos conceptos, todavía extraños, no en su significado pero si en su desarrollo en las Entidades, suponen una práctica organizativa muy interesante y directamente relacionada con la realización de un buen trabajo y por consiguiente en los resultados con las personas con TEA.

Este cambio supone a nivel de los profesionales, una mayor implicación de los profesionales en ese desarrollo organizacional, un papel activo y comprometido con las estructuras de la organización y con unos valores éticos y profesionales que dan una dimensión significativamente más relevante al papel de los profesionales en las entidades.

Así, factores como planes de formación, equipos e mejora, buenas prácticas, grupos de interés, motivación, comunicación interna, etc., son ejemplos de esta nueva visión de las entidades con unas organizaciones más planas y participativas.

## **Planteamiento**

A partir de esta situación previa, es cuando surgen nuevos valores en las entidades y nuevas áreas de mejora que adquieren un auge relevante como es el caso de la Gestión del Conocimiento.

Las entidades en su quehacer, generan aprendizajes, práctica tanto buena como inadecuada en otros momentos, conocimiento, materiales, información, formación, en resumen experiencia que en muchas ocasiones se guarda y en otras ocasiones se almacena o en el peor de los casos se pierde.

Por otro lado, las necesidades de los profesionales cada vez son mayores a nivel de formación y conocimiento, bien sea por las limitaciones de formación que se derivan de la falta de formación en los ámbitos reglados, Universidad Escuelas de Formación de Maestros, etc., como del constante flujo de profesionales a los nuevos servicios que se van creando así como a la precariedad de trabajo existente.

En resumen, cada vez se crean nuevos servicios, el aumento de profesionales es importante, no hay una formación reglada significativa y el factor determinante, es que, el conocimiento que se genera en las entidades a lo largo de los años, no se gestiona correctamente con lo que hay una pérdida significativa de potencial de información y por lo tanto de conocimiento muy importante.

Por todos estos aspectos, el Área de Gestión del Conocimiento en el desarrollo de las entidades dentro del campo de la EFQM, adquiere una relevancia Estratégica, en las entidades y por este motivo se presenta como una comunicación en este Congreso, con el objetivo de sensibilizar sobre su relevancia y sus diversas formas de obtención y una manera de gestionarla.

También señalar que los profesionales de AETAPI en nuestro proceso personal, vamos jugando diferentes papeles en nuestras entidades y que en todos ellos hay experiencias, situaciones, aprendizaje, en resumen, conocimientos, que si bien no están ligados a la atención directa con las personas con TEA, tienen una importancia significativa en la intervención y en el trabajo con las personas, familias, organización y por supuesto en la formación de los profesionales.

En realidad estamos hablando de necesidad de formación, de experiencia, de optimización de recursos, aprendizaje compartido, de acceso a la información en resumen de Gestión del Conocimiento.

Es difícil desligar el concepto de Gestión del Conocimiento de Gestión de Calidad, así como es difícil al plantear el concepto de Gestión de Calidad desligarlo de los diferentes modelos de Calidad existentes hoy.

En todos ellos, bien sea EFQM, Calidad FEAPS, ISO, NAS, etc., el concepto de Gestión del conocimiento esta presente, puede que con dimensiones diferentes pero está implícito.

En el proceso llevado en GAUTENA desde la aplicación de los llamados Círculos de Calidad en el año 1993, ya se recogía en el informe, la importancia de la formación, el aprendizaje desde la práctica y la comunicación de estos aspectos ligados a la actividad profesional.

Posteriormente en los Procesos ISO se incidía además de en procesos e instrucciones de trabajo, manuales de funcionamiento mayor énfasis en la mejora continua de la organización sobre todo en su última versión.

En el Sistema de calidad de NAS (National Autistic Society) se evalúa el conocimiento de la entidad y como determina este conocimiento la consistencia de los profesionales.

Pero es en Calidad Total donde el concepto Gestión del Conocimiento adquiere una dimensión relevante, como un Proceso Estratégico.

Proceso que dentro de las entidades de carácter social como las que trabajan en el ámbito de las personas con Discapacidad tienen una importancia crucial.

## Metodología

Después de toda la introducción y la contextualización del tema, es necesario definir que es Gestión del Conocimiento y significar aquellos aspectos que lo componen.

Básicamente consiste en, aprender a aprender, las organizaciones generan datos, estos datos producen información y esta información proporciona conocimiento, es este conocimiento, el que debe de ser aprovechado por toda la organización generando una retroalimentación en todos los ámbitos de la entidad, así las organizaciones aprenden permanentemente y mediante este aprendizaje las organizaciones van adaptándose a los nuevos cambios que se van produciendo, también a este tipo de entidades que aplican estos conceptos se les denomina Organizaciones Inteligentes.

Es importante considerar que las Organizaciones solo pueden aprender si las personas que las componen aprenden y este aprendizaje esta ligado no solo a unas pocas personas sino a todas las personas que las componen.

También señalar en este aspecto que el aprendizaje individual no da la certeza de un aprendizaje de la Organización, hay muchas personas trabajando en entidades con un nivel de conocimiento importante que no se trasmite o comparte con los compañeros, pero también es cierto que no puede haber aprendizaje de la Organización sin que haya aprendizaje de las personas que lo componen.

De estos dos aspectos anteriores se subrayan dos ideas la importancia de las personas y los aprendizajes y la relevancia de compartir esos aprendizajes.

Esta idea la recoge de manera muy acertada Peter Senge (2003) en la reflexión *“Las personas no son un recurso son la Organización”*.

En la literatura actual hay muchas definiciones de Gestión del Conocimiento, muchas de ellas provienen del sector industrial o del ámbito de los Sistemas de Mejora de la Calidad, algunas de estas definiciones próximas al campo de las entidades de carácter social pueden ser como ejemplo:

*“La gestión del Conocimiento es el proceso de ordenar clasificar, categorizar y diseminar, recursos de la organización, que consisten en gente e información, de modo que se tornen útiles y relevantes para quien los necesite”*

*“Dar información correcta a la persona correcta en el momento correcto” Friedman, S. Morgan*

*“La forma en que las empresas generan, comunican y aprovechan sus activos intelectuales” Harvard Business Review.*

*“Proceso sistemático de búsqueda, selección, organización y difusión de información, cuyo objeto es aportar a los profesionales de la entidad los conocimientos necesarios para desarrollar eficazmente su labor” Steib, Nicolás (Gestión del conocimiento: algo más que información) año 1999.*

La Gestión del Conocimiento abarca a todos los Servicios de la entidad, es transversal, supone asumir que todas las personas aprenden y pueden enseñar a los compañeros, que todo el aprendizaje es relevante y que este procede de la actividad de todos, siendo necesario organizar su gestión.

Básicamente, se compone de cuatro fases fundamentales.

Una primera fase de generación y captura de los aprendizajes y conocimiento, que comprende la identificación del conocimiento y su captura.

Una segunda fase corresponde a la organización de la información y su almacenamiento en diferentes soportes, bien sea papel, o soporte digital.

En la tercera fase la actividad se centra en desarrollar sistemas para el acceso y distribución de la información y conocimiento.

En la última fase la actividad se centra en el uso y aplicación de la información y conocimiento.

A nivel organizativo, la gestión del Conocimiento supone un Proceso con carácter estratégico y es objeto de un desarrollo muy potente en la entidad, recoge en gran parte diferentes recursos de formación e información y mediante una gestión por procesos eficaz puede ser un apoyo y referente para los profesionales.

Desde esta perspectiva en el entorno actual de la Organización se han identificado los siguientes subprocesos relacionados con la Gestión del Conocimiento:

- InfoLeku
- Buenas Prácticas
- Sugerencias de Mejora
- Equipos de Mejoras
- Archivo Digital
- Formación/Capacitación
- GautenaNet
- Gestión de la Información

## **Metodología**

Un factor de éxito en la Gestión del Conocimiento, es la accesibilidad de la información a los profesionales. Esta accesibilidad es más relevante cuando las entidades disponen de recursos dispersos y con áreas de trabajo diferentes, etapa educativa, vida adulta, diagnóstico, intervención en familias, o bien 14 Aulas Estables

en la provincia tres Centros de Día, cinco Hogares de Grupo, en estas circunstancias el acceso a la información a los recursos debe ser especialmente cuidadoso.

En la actualidad el apoyo que nos proporciona el uso de las Nuevas Tecnologías puede ser importante, siendo conscientes de la necesidad de invertir en medios técnicos y en formación para los profesionales, convirtiendo la utilización de estos recursos en un medio habitual, es decir haciendo cotidiano e atractivo su uso.

Otro factor importante es el de implicar a los profesionales en su gestión, todos pueden participar aportando, desde la plantilla mas simple pero efectiva a la experiencia significativa del día a día, este factor es motivador y estimula a compartir.

A nivel de desarrollo se mantienen los cuatro pasos antes citados y se determina la ubicación concreta así como, los aspectos de gestión antes señalados:

1. Fuentes de Información
2. Almacenamiento
3. Tratamiento
4. Difusión
5. Acceso

## Conclusiones

Como conclusiones señalar:

La importancia del conocimiento que se genera en las entidades que no puede ser aprovechado.

La relevancia cultural organizativa que supone ese conocimiento compartido.

La necesidad de establecer proceso de trabajo que generen mejora en la adquisición y gestión de la información.

El apoyo que supone en la gestión el uso de las nuevas tecnologías.

El factor motivador que supone el aprendizaje de toda la organización.

El refuerzo a los profesionales reconociendo su buena práctica profesional.

A continuación se presentan diferentes recursos orientados a generar conocimiento en las organizaciones y entidades:

# ***Proceso de Gestión de Sugerencias de Mejora***

## **Objetivo**

Tiene por objeto el recoger y divulgar las sugerencias de mejora realizadas en los diferentes Servicios de GAUTENA.

## **Ámbito**

A todas las personas de la entidad a través de los responsables de los diferentes Servicios y de los miembros del Equipo Técnico Equipo Médico-psicopedagógico y coordinadores.

## **Fuentes de Información**

ET, ED y Coordinadores recogen la información y se la facilitan al Responsable del Proceso para incorporar las aportaciones individuales en la carpeta de gestión del conocimiento de Sugerencias de Mejora (En el disco: F).

## **Almacenamiento**

Incorpora todas aquellas sugerencias que se presentan a nivel individual o mediante comentarios puntuales con profesionales, las familias o clientes. (En el disco: F)

## **Tratamiento**

Cuando se identifica en el sistema de gestión de la calidad una sugerencia de mejora, esta se comunica al Responsable del Proceso para que la incorpore en el archivo de Gestión del Conocimiento en la Carpeta de Sugerencias de Mejora.

## **Difusión**

El Responsable del Proceso se responsabiliza de orientar la buena práctica y sugerencia de mejora al responsable directo relacionado con la mejora.

## **Acceso**

El acceso a la información por parte del Equipo Técnico y Equipo Directivo y Responsables de Servicios será libre.

El acceso a la información por parte del resto de los profesionales se realizará mediante petición mediante mail al Responsable del Proceso.

# ***Proceso de Gestión de Información Cursos y Conferencias***

## **Objetivo**

Tiene por objeto el recoger, almacenar y divulgar los documentos, generados en la formación tanto interna como externa en GAUTENA.

## **Ámbito**

A todas las personas que llevan a cabo formación en la entidad y fuera de ella así como a los responsables de las acciones de formación recogidas en el Plan de Formación Anual.

## **Fuentes de Información**

- Los Profesionales que imparten Formación dentro o fuera de la entidad, o son responsables de Acciones de formación impartidas por formadores externos facilitan al Responsable del Proceso de los materiales para su incorporación en el Archivo Digital y su cumplimentación en la Base de Datos del Archivo Digital.

## **Almacenamiento**

- En el Archivo Digital se incorporan los materiales elaborados en y para las acciones formativas o divulgativas realizadas en la entidad o en otras entidades pero que sean de relevancia.  
Se Recoge una base de datos para gestionar la información del Archivo Digital.

## **Tratamiento**

- Sobre los Cursos y Conferencias el responsable del Proceso, recoge la información suministrada por el profesional responsable de la visita, conferencia o curso de formación y lo incorpora al archivo digital, rellenando los datos en la base de datos que permite gestionar el Archivo Digital.

## **Difusión**

La base de datos del Archivo Digital, con los datos de los cursos de formación y las conferencias estarán accesibles solo para su consulta desde el Infoloku.

## **Acceso**

- Los profesionales que quieran disponer de más información de la que se facilita en el Infoloku sobre los materiales de formación, conferencias, etc, pueden ponerse en contacto con el Responsable del Proceso para solicitar la información concreta.

# ***Proceso de Gestión del InfoLeku***

## **Objetivo**

Tiene por objeto el recoger y divulgar los documentos, noticias e informaciones de interés relevante en GAUTENA.

## **Ámbito**

El ámbito de aplicación es a todos los profesionales en los diferentes Servicios de la entidad.

## **Fuentes de Información**

- Cualquier profesional, familias o clientes, pueden aportar la información que consideren oportuna para incorporarla al InfoLeku.

## **Almacenamiento**

- La persona que considera de interés un documento en el formato que sea, se la facilita a cualquiera de los responsables de los Servicios para incorporarla al Infoleku.

## **Tratamiento**

- El responsable del infoleku determina la validez de la información y la incluye en el InfoLeku en el área de información a la que haga referencia.

## **Difusión**

- El texto de la información se visualiza íntegramente, en el InfoLeku, durante un tiempo estimado en función de la capacidad de que disponga el sistema. Durante un mes se señalará como texto nuevo para facilitar la comprensión de las nuevas aportaciones a los usuarios que entren a utilizar el InfoLeku.

Una vez pasado un tiempo prudencial, se dejará el título del texto pasando el contenido a un archivo en la Carpeta de Gestión del Conocimiento, donde estará al servicio de quien lo solicite mediante el responsable del Proceso de InfoLeku.

## **Acceso**

- A todas las personas de la entidad que estén en activo en cualquiera de los servicios en el momento de realizar la consulta.

# ***Proceso de Gestión de Equipos de Mejora***

## **Objetivo**

Tiene por objeto el recoger y divulgar la actividad y los resultados llevados a cabo por los diferentes Equipos de Mejora de GAUTENA.

## **Ámbito**

A todos los responsables de los equipos de mejora activos en la entidad.

## **Fuentes de Información**

- Los coordinadores de los equipos de Mejora facilitan la información de los grupos de mejora al para colgarlos en los archivos de Equipos de Mejora.

## **Almacenamiento**

- Archivos de Equipos de Mejora  
Los responsables de cada equipo de mejora incorporan las propuestas de trabajo así como los materiales elaborados por los equipos.

## **Tratamiento**

- Equipos de Mejora  
Al constituirse un equipo de Mejora se crea dentro del Archivo de Gestión del Conocimiento una Carpeta con el nombre del Equipo siendo este el lugar donde se recoge el funcionamiento y los materiales que se elaboren.

## **Difusión**

- Con carácter periódico el coordinador del Equipo de Mejora, colgará en el Infoloku la información más relevante y los resultados de la actividad del equipo.

## **Acceso**

- El acceso a la información por parte del ET y ED y Responsables de Servicios será libre.  
El acceso a la información por parte del resto de los profesionales se realizará mediante petición mediante mail al Responsable Equipo de Mejora o Responsable del Proceso.

# **Proceso de Gestión de Gestión de las Publicaciones**

## **Objetivo**

Tiene por objeto el recoger y divulgar las publicaciones que se realizan en el entorno, relacionadas con la actividad que presta GAUTENA.

## **Ámbito**

A todas las personas familias y clientes que están vinculadas a GAUTENA independientemente del servicio o situación.

## **Fuentes de Información**

- Cualquier profesional o familia que estime de interés una publicación puede proponer su adquisición al Responsable del Proceso para evaluar la idoneidad de su adquisición y organización mediante la Base de datos de la Biblioteca o el listado de publicaciones periódicas que se recoge en un documento colgado en el Infoloku. Una vez adquirida la publicación, el Responsable del Proceso incorpora los datos a la Base de Datos de la Biblioteca.

## **Almacenamiento**

- En el archivo de Gestión del Conocimiento hay una base de datos sobre la Biblioteca.  
Recoge un listado de publicaciones a las que la Entidad está suscrita.  
Recoge una base de datos que esta en el Ordenador Central con las publicaciones adquiridas.  
Recoge las publicaciones en un espacio concreto de la entidad.

## **Tratamiento**

- Cuando alguna persona adquiere una publicación de interés, el Responsable del Proceso de introduce los datos en la Base de Datos de la Biblioteca que esta ubicada en la Carpeta de la Gestión del Conocimiento donde se van cumplimentando las fichas.  
Si es una revista u otro formato la incorpora a la base de datos relacionada con ella.

## **Difusión**

- La base de datos de la bibliografía y el listado de publicaciones a las que esta suscrita la entidad estarán accesibles solo para su consulta desde el Infoloku.

## **Acceso**

- El acceso a las publicaciones se realizará mediante envío de un email al Responsable del Proceso o persona designada del Centro de Aiete, la publicación a enviar quedará registrada en una ficha de préstamo y el envío se realizará mediante el transporte o mediante el Responsable del Servicio.

## **Proceso de Gestión de Materiales**

### **Objetivo**

Tiene por objeto el recoger y divulgar los materiales de interés relevante a nivel metodológico que se adquieren, crean y utilizan en GAUTENA.

### **Ámbito**

El ámbito de aplicación es a todos los profesionales, familias y usuarios de la entidad.

### **Fuentes de Información**

- Cualquier profesional o familia que identifica un material de interés para la entidad lo comunica al Responsable del Proceso para su incorporación a la base de datos de Materiales que será accesible en el Infoleku.

### **Almacenamiento**

- El Archivo de Materiales recoge una base de datos donde se recoge mediante fichas diferentes materiales didácticos de interés así como la ubicación y la persona o personas de contacto para poder obtener información sobre ellos.

### **Tratamiento**

- El responsable del Proceso recoge el material o la información relevante del material para cumplimentar la Base de Datos de materiales.

### **Difusión**

- La base de datos de Materiales estará accesibles solo para su consulta desde el Infoleku.

### **Acceso**

Los profesionales que quieran disponer de más información de la que se facilita en el Infoleku sobre los materiales pueden ponerse en contacto con el Responsable del Proceso para solicitar la información.

El acceso a los materiales realizará mediante envío de un email al Responsable del Proceso o persona designada del Centro de Aiete, los materiales a enviar quedarán registrados en una ficha de préstamo y el envío se realizará mediante el transporte o mediante el Responsable del Servicio.

La devolución de la publicación será registrada en la ficha correspondiente.

## ***Proceso de Gestión de las Buenas Prácticas***

### **Objetivo**

Tiene por objeto el recoger y divulgar las Buenas prácticas que se generan en GAUTENA.

### **Ámbito**

A todos los Servicios de la entidad.

### **Fuentes de Información**

- Los Coordinadores de los diferentes Servicios, identifican las Buenas Prácticas de los diferentes servicios y las elaboran según la documentación entregada.

### **Almacenamiento**

- Los coordinadores de cada Servicio incorporan al archivo las propuestas sobre Buenas Prácticas de los diferentes Servicios.

### **Tratamiento**

- Cuando se elabora una buena práctica el Responsable del Servicio incorpora dentro del Archivo de Gestión del Conocimiento en las carpetas de Buenas Prácticas la información referente a la Buena Práctica con datos de interés para su comprensión y relevancia.

### **Difusión**

- Los coordinadores de los diferentes Servicios recogerán en un documento para colgar en el Infoloku las buenas prácticas que se realicen.

### **Acceso**

- Los profesionales que quieran disponer de más información de la que se facilita en el Infoloku sobre las buenas Prácticas, se pueden poner en contacto con los Responsables del Servicio.

Desde una perspectiva clásica de secuencia de Gestión del Conocimiento el modelo sería el siguiente:

## **Propuesta del Proceso de Gestión del Conocimiento**

<b>Fuentes de Información</b>	<b>Almacenamiento</b>	<b>Tratamiento</b>	<b>Difusión</b>	<b>Acceso</b>
Infoleku	Intranet	Responsable de Infoleku	Intranet	Todos profesionales
B. P. Profesional	Archivo de Datos BP	Responsable Proceso	Archivo	Responsable Proceso
Equipos de Mejora	Archivo de Datos EM	Responsable Equipo	Archivo Infoleku	Responsable Proceso
Publicaciones	Biblioteca, Base Datos	Responsable Proceso	Archivo Infoleku	Responsable Proceso
Buenas Prácticas	Archivo de Datos BP	Responsable Servicio	Archivo Infoleku	Responsable Servicio
Cursos, Conferencias	Base de Datos AD	Responsable Proceso	Archivo Infoleku	Responsable Proceso
Materiales	Archivo y Ubicación	Responsable Proceso	Archivo Infoleku	Responsable Proceso

### **Fuentes de Información**

Divulgación en el Infoleku por parte del Responsable del Proceso y mediante los Coordinadores de Servicios en las reuniones de coordinación y seguimiento de la gestión del conocimiento y su relevancia.

El acceso de la Información se lleva a cabo por diferentes fuentes:

- ET, ED y Coordinadores recogen la información y se la facilitan al Responsable del Proceso para incorporar las aportaciones individuales en la carpeta de gestión del conocimiento de Sugerencias de Mejora.
- Los coordinadores de los equipos de Mejora facilitan la información de los grupos de mejora al para colgarlos en los archivos de Equipos de Mejora.
- Cualquier profesional o familia que estime de interés una publicación puede proponer su adquisición al Responsable del Proceso para evaluar la idoneidad de su adquisición y organización mediante la Base de datos de la Biblioteca o el listado de publicaciones periódicas que se recoge en un documento colgado en el Infoleku. Una vez adquirida la publicación, el Responsable del Proceso incorpora los datos a la Base de Datos de la Biblioteca.
- Los Coordinadores de los diferentes Servicios, incorporan las Buenas Prácticas a los archivos de Gestión del Conocimiento.
- Los Profesionales que imparten Formación dentro o fuera de la entidad, o son responsables de Acciones de formación impartidas por formadores externos facilitan al Responsable del Proceso de los materiales para su incorporación en el Archivo Digital y su cumplimentación en la Base de Datos del Archivo Digital.
- Cualquier profesional o familia que identifica un material de interés para la entidad lo comunica al Responsable del Proceso para su incorporación a la base de datos de Materiales que será accesible en el Infoleku.

## **Almacenamiento**

### **Archivo de Propuestas de Buenas Prácticas y Sugerencias de Mejora**

Incorpora todas aquellas sugerencias que se presentan a nivel individual o mediante comentarios puntuales con las familias o clientes.

### **Archivos de Equipos de Mejora**

Los responsables de cada equipo de mejora incorporan las propuestas de trabajo así como los materiales elaborados por los equipos.

### **Biblioteca**

Recoge un listado de publicaciones a las que la Entidad está suscrita.  
Recoge una base de datos que esta en el Ordenador Central con las publicaciones adquiridas.  
Recoge las publicaciones en un espacio concreto de la entidad.

### **Archivo de Buenas Prácticas**

Los coordinadores de cada Servicio incorporan al archivo las propuestas sobre Buenas Prácticas de los diferentes Servicios.

### **Archivo Digital**

Incorpora los materiales elaborados en y para las acciones formativas o divulgativas realizadas en la entidad o en otras entidades pero que sean de relevancia.  
Recoge una base de datos para gestionar la información del Archivo Digital.

### **Archivo de Materiales**

Recoge una base de datos donde se recoge mediante fichas diferentes materiales didácticos de interés así como la ubicación y la persona o personas de contacto para poder obtener información sobre ellos.

# **Tratamiento**

## **Buenas Prácticas y Sugerencias de Mejora**

Cuando se identifica en el sistema de gestión de la calidad una sugerencia de mejora, esta se comunica al Responsable del Proceso para que la incorpore en el archivo de Gestión del Conocimiento en la Carpeta de Sugerencias de Mejora.

## **Equipos de Mejora**

Al constituirse un equipo de Mejora se crea dentro del Archivo de Gestión del Conocimiento una Carpeta con el nombre del Equipo siendo este el lugar donde se recoge el funcionamiento y los materiales que se elaboren.

## **Publicaciones**

Cuando alguna persona adquiere una publicación de interés, el Responsable del Proceso introduce los datos en la Base de Datos de la Biblioteca que esta ubicada en la Carpeta de la Gestión del Conocimiento donde se van cumplimentando las fichas.

## **Buenas Prácticas**

Cuando se elabora una buena práctica el Responsable del Servicio incorpora dentro del Archivo de Gestión del Conocimiento en las carpetas de Buenas Prácticas la información referente a la Buena Práctica.

## **Cursos y Conferencias**

El responsable del Proceso, recoge la información suministrada por el profesional responsable de la visita, conferencia o curso de formación y lo incorpora al archivo digital, rellenando los datos en la base de datos que permite gestionar el Archivo Digital.

## **Materiales**

El responsable del Proceso recoge el material o la información relevante del material para cumplimentar la Base de Datos de materiales.

## **Difusión**

### **Archivo de Propuestas de Buenas Prácticas y Sugerencias de Mejora**

El Responsable del Proceso se responsabiliza de orientar la buena práctica y sugerencia de mejora al responsable directo relacionado con la mejora.

### **Equipo de Mejora**

Con carácter periódico el coordinador del Equipo de Mejora, colgará en el Infoleku la información más relevante y los resultados de la actividad del equipo.

### **Publicaciones**

La base de datos de la bibliografía y el listado de publicaciones a las que esta suscrita la entidad, estarán accesibles solo para su consulta desde el Infoleku.

### **Buenas Prácticas**

Los coordinadores de los diferentes Servicios recogerán en un documento para colgar en el Infoleku las buenas prácticas que se realicen.

### **Cursos, Conferencias**

La base de datos del Archivo Digital estará accesible solo para su consulta desde el Infoleku.

### **Materiales**

La base de datos de Materiales estará accesible solo para su consulta desde el Infoleku.

## **Acceso**

### **Archivo de Propuestas de Buenas Prácticas y Sugerencias de Mejora.**

El acceso a la información por parte del ET y ED y Responsables de Servicios será libre.

El acceso a la información por parte del resto de los profesionales se realizará mediante petición mediante mail al Responsable del Proceso.

### **Equipo de Mejora**

El acceso a la información por parte del ET y ED y Responsables de Servicios será libre.

El acceso a la información por parte del resto de los profesionales se realizará mediante petición mediante mail al Responsable Equipo de Mejora o Responsable del Proceso.

## **Publicaciones**

El acceso a las publicaciones se realizará mediante envío de un email al Responsable del Proceso o persona designada del Centro de Aiete, la publicación a enviar quedará registrada en una ficha de préstamo y el envío se realizará mediante el transporte o mediante el Responsable del Servicio.

La devolución de la publicación será registra en la ficha correspondiente.

## **Buenas Prácticas**

Los profesionales que quieran disponer de más información de la que se facilita en el Infoloku sobre las buenas Prácticas, se pueden poner en contacto con los Responsables del Servicio.

## **Cursos, Conferencias**

Los profesionales que quieran disponer de más información de la que se facilita en el Infoloku sobre los materiales de formación, conferencias, etc., pueden ponerse en contacto con el Responsable del Proceso para solicitar la información.

## **Materiales**

Los profesionales que quieran disponer de más información de la que se facilita en el Infoloku sobre los materiales pueden ponerse en contacto con el Responsable del Proceso para solicitar la información.

El acceso a los materiales realizará mediante envío de un email al Responsable del Proceso o persona designada del Centro de Aiete, los materiales a enviar quedarán registrados en una ficha de préstamo y el envío se realizará mediante el transporte o mediante el Responsable del Servicio.

La devolución de la publicación será registra en la ficha correspondiente.

# Gestión del Conocimiento (Soporte Informático)

### Base de Datos de Biblioteca

Registro de Préstamos

### Listado de Publicaciones

### Revista GAUTENA

### Página Web

### Archivo de Equipos de Mejoras

Equipo de Mejora PCP      Equipo de Mejora Gautenanet      Equipo de Mejora Etica

### Archivo de Datos de Buenas Prácticas

Buenas Practica Servicio Vivienda      Buenas Practica Servicio Atención de Día      Buenas Practica Servicio Educativo      Buenas Practica Servicio .....

### Archivo Sugerencias de Mejora

Sugerencia de Mejora      Sugerencia de Mejora

Sugerencia de Mejora

### Archivo Digital (Cursos y Conferencias)

Base de Datos      Materiales .....      Materiales .....      Materiales .....

### Archivo de Materiales

Base de Datos de Materiales      Artículos, Documentos      Registro de Prestamos

### Biblioteca

- Publicaciones periódicas
- Libros
- Materiales

### Infoleku con acceso a:

- Base datos de Biblioteca
- Listado de Publicaciones
- Base de Datos Archivo Digital
- Base de datos de Materiales
- Listado de Artículos y Documentos