| **INSTITUCIONAL** | OBJ 13. "Potenciar la labor de la DGA regional y favorecer el acercamiento a los usuarios del agua" | |
| --- | --- | --- |
| L-I-01 Fortalecimiento de la DGA regional | |
| **Gestión del conocimiento de la institución** | | **SL-I-02** |
|  | | |
| **Antecedentes Generales de La Sub Línea de Acción** | | |
| Se realizó un análisis del desempeño de los profesionales de cada unidad, concluyéndose que se requiere, para todas ellas, lo siguiente:   * Mejorar el desempeño del personal actual * Reducir los tiempos de adaptación del personal que se incorpora a la institución * Mantenerse actualizado respecto de actualizaciones legales, técnicas y tecnológicas * Responder a nuevos desafíos como institución   En particular, se identificó que existe una gran cantidad de conocimiento empírico o histórico que se genera en la región, pero que no queda registrado, o bien queda en forma dispersa en distintos formatos, estructuras, y nivel de detalle, lo que dificulta el traspaso entre profesionales, y sobre todo a los profesionales que se incorporan a la institución.  Estas deficiencias en el traspaso de conocimiento resultan en curvas de adaptación prolongadas, con menor desempeño promedio en los primeros años de servicio. | | |
| **Objetivo General de las Iniciativas dentro de la Sub Línea de Acción** | | |
| Mejorar el desempeño de las unidades y departamentos de la Dirección General de Aguas regional mediante la transferencia de capacidades técnicas y de gestión a los profesionales. | | |
| **Descripción General de las Iniciativas dentro de la Sub Línea de Acción** | | |
| La transferencia del conocimiento (un aspecto de la Administración del Conocimiento) ha existido siempre como proceso en las organizaciones. De manera informal por medio de las discusiones, sesiones, reuniones de reflexión, etc., y de manera formal por medio del aprendizaje, el entrenamiento profesional y los programas de capacitación. Como práctica emergente de negocio, la Administración del Conocimiento ha considerado la introducción del principal oficial del conocimiento, y el establecimiento de intranets corporativos, de wikis, y de otras prácticas de la tecnología del conocimiento y de información.  Se requiere diseñar una estrategia interna para la gestión del conocimiento generado en la dirección regional, o bien de los documentos, instructivos, resoluciones u otros que son generados a nivel nacional.  El objetivo concreto es mejorar el flujo de conocimiento entre profesionales actuales y futuros.  En particular, se debe gestionar a lo menos los documentos técnicos y la experiencia acumulada, para lo cual se proponen distintas estrategias. | | |

| **Programa de Capacitación Interna** | | | | | | **IN63** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipo de iniciativa** | | No estructural | | **Tipología de Inversión** | | Institucional | |
| **Cartera Sectorial** | | Institucional | | **Entidad Responsable** | | DGA | |
| **Objetivo Iniciativa** | | Mejorar el desempeño de las unidades y departamentos de la Dirección General de Aguas regional mediante la gestión del conocimiento generado por la institución y específicamente en la región. | | | | | |
| **Beneficiarios** | | Todos los funcionarios de la DGA regional | | | | | |
| **Ámbito territorial** | | No aplica. | | | | | |
| **Monto Total de Inversión** | | No aplica. | | | | | |
| **Período Ejecución** | | Permanente | | | | | |
| **Descripción** | | | | | | | |
| La gestión del conocimiento busca sistematizar de una forma accesible y fácil de implementar y mantener, el conocimiento estructurado en documentos técnicos y legales, así como la experiencia adquirida por los distintos profesionales de la región en sus años de servicio.  **Documentos**  Se refiere a distintos tipos de documentos físicos o digitales, como por ejemplo:   * Documentos legales: comprenden cuerpos legales, resoluciones, ordinarios, fallos judiciales, sentencias u otros relacionados que se refieran a la gestión de los recursos hídricos, organizaciones de usuarios de aguas, medioambiente u otros asociados a las funciones generales y específicas de la DGA. * Documentos técnicos: comprenden documentos técnicos, manuales, instructivos, procedimientos de trabajo, y cualquier otro documento generado que se refiera a la evaluación del recurso hídrico u otros recursos asociados.   Para la sistematización de documentos técnicos y legales, se propone la disposición de un archivo compartido, un “catálogo”, donde se registren los principales documentos asociados a distintas áreas del quehacer institucional, incluyendo ordinarios internos, resoluciones, sentencias, instructivos, manuales, procedimientos, etc. Este archivo debiera tener una estructura simple, encontrarse en un repositorio de acceso compartido, y permitir la edición por parte de múltiples usuarios responsables del mismo. Los contenidos mínimos asociados a cada entrada del catálogo debieran ser:   * Tipo de documento: tipo de documento según clasificación propuesta. Debe permitir filtrar por tipo genérico (ejemplo, ordinarios). * Número de documento: para el caso de documentos técnicos (SIT N° 337), resoluciones, ordinarios, etc. * Título del documento * Autor(es) * Fecha / Año * Palabras clave: palabras clave, sin redacción, que permitan acceder a él mediante una búsqueda automática. * Observaciones: comentarios generales a la publicación. Por ejemplo, Ordinario N°12 se complementa con Ord. N° 15 y 17.   Dado que se busca una iniciativa de implementación simple, se propone un archivo Excel con formato definido, y que cada Jefe de Departamento / Unidad sea responsable (o delegue) la carga permanente de los documentos de interés para su repartición.  En complemento, se debiera disponer una ruta interna en el servidor de datos, denominada como “Biblioteca”, donde se almacenen los documentos en formato digital clasificados en carpetas, según la misma clave que se considerará en el Tipo de documento.  Se estima que para la implementación de esta iniciativa no se requiere del apoyo de una consultoría externa, sino más bien la definición de estándares internos y responsables de su implementación.  **Experiencia**  Se refiere al conocimiento empírico y relacional o social que se adquiere en el desarrollo profesional a lo largo de los años, como por ejemplo.   * Conocimiento empírico: comprende el conocimiento asociado a patrones experimentados por las precipitaciones, crecidas de río, zonas de desbordamiento, comportamiento de acuíferos, ecosistemas asociados, etc., y que es conocido por los distintos profesionales tras años de experiencia práctica en la región. * Conocimiento Social: comprende la experiencia y conocimiento de los usuarios y actores relacionados a la gestión de los recursos hídricos en la región.   Existen distintas formas de mantener el conocimiento entre grupos sociales o de profesionales, como por ejemplo pueden ser las distintas redes sociales, blogs, wikis (del hawaiano “wiki”, rápido) u otros formatos similares. La gestión de esta experiencia permite definir una “cultura” propia de una organización.  En particular, las Wiki tienen una serie de características distintivas, siendo el ejemplo más conocido la Wikipedia. A continuación se listan algunas de ellas extraídas del documento “La Wiki corporativa como herramienta para la gestión del conocimiento.” (Revisado en <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/16641/6/nhierroTFM0112mem%C3%B2ria.pdf> )   1. *Las Wiki son colaborativas.* Cualquier usuario puede crear o borrar cualquier página de la Wiki; así como modificar su contenido. Dependiendo de la configuración de la Wiki se pueden permitir usuarios anónimos o bien los usuarios deben estar registrados para realizar cualquier modificación. 2. *Las Wiki conforman una colección de páginas Web entrelazadas:* Las páginas de la Wiki contienen enlaces a otras páginas de la Wiki donde se desarrollan temas que por su magnitud o extensión tienen su propia página. 3. *Rápida de editar:* Tan sólo hace falta clicar sobre la opción de editar (visible en todas las páginas) para editar la página que se está visualizando. El sistema muestra un editor con el contenido actual de la página para que el usuario realice los cambios. Cuando el usuario ha acabado sólo hace falta pulsar sobre la opción guardar y los cambios quedan registrados. 4. *Sencilla de editar:* No es necesario tener conocimiento de HTML para crear o editar una página Wiki; el usuario sólo se tiene que preocupar de generar el contenido y el sistema ya se encarga de generar el código HTML necesario para que pueda ser visualizado en un navegador. Mediante un sencillo lenguaje de marcad es posible 5. *Consistencia visual:* Toda la Wiki tiene una misma imagen a pesar de estar formada por un conjunto de páginas Web entrelazadas. Es decir, el diseño de todas las páginas de la Wiki es el mismo. 6. *Control de cambios:* Todas las páginas de la Wiki tienen un historial de cambios. El sistema guarda una copia de todas las versiones de las páginas de la Wiki, de forma que se pueden comparar dos versiones o se puede revertir a una versión anterior porque se haya detectado un error en la versión actual. Además, este control de cambios permite saber quién ha realizado una modificación y qué ha modificado.   La iniciativa en sí no busca crear una wiki, pero se desea extraer la experiencia de gestores del conocimiento que crecen en forma orgánica gracias al aporte de todos los usuarios de una red. Se estima que para la implementación de esta iniciativa no se requiere necesariamente de la contratación de una consultoría externa, sino más bien la definición de estándares y un acuerdo al interior de la institución. | | | | | | | |
| **Presupuesto** | | | | | | | |
| No existe presupuesto asociado. | | | | | | | |
| INDICADOR ECONÓMICO | VAC, 0 | | SUPUESTOS | | TASA DECUENTO 6%  IMPLEMENTACIÓN PERMANENTE | |