

PROYECTO
“Memoria Institucional”

Curso: Intranet 2.0 y Back Office de entrega de Servicios
Formulación de proyectos institucionales con base en
experiencias Canadienses

Equipo de trabajo:

Appella, Viviana

Arboleda, Ana

Biota, Magdalena

Comolli, César

Díaz, María Cristina

García Acosta, Araceli

Giménez, Mirta

Iglesias de Mastandrea, Concepción

Pane, Dora

Peláez, Marcelo

Siancha, Javier

Ugobono, Mónica Silvia

Zoppi, Stella Maris

Coordinadora: Araceli García Acosta

Fecha de entrega: 16/05/2011

Índice

	Pág.
1. Diagnóstico de la situación actual	3
1.1 Antecedentes de la organización	3
1.2 Antecedentes tecnológicos	3
1.3 Antecedentes de capacitación	4
2. Estrategia del proyecto	4
2.1 En cuanto a la organización	4
2.2 En cuanto al plan estratégico	5
2.3 En cuanto al proyecto	9
3. Iniciativas a desarrollar	9
4. Planificar el proyecto	11
4.1 Objetivos	11
4.2 Metodología a seguir	12
4.3 Antecedentes y Marco Legal	12
4.4 Acciones a desarrollar	14
4.5. Asignación de recursos	14
4.6. Presupuesto	15
5. Comunicar el proyecto	15
6. Detectar los factores críticos de éxito	17
7. Identificar los resultados esperados del proyecto	17
8. Propuesta de una arquitectura e interfaz del proyecto	17
8.1. Un esbozo de la dimensión tecnológica:	19
8.2. Un esbozo sobre la dimensión comunicacional:	20
8.3. Un esbozo de la dimensión organizativa del proyecto:	20
8.4. Un esbozo de guía general de uso.	21
9. Análisis de Actores – Cuadro	21
10. Algunos roles para incorporar o asociar al Equipo Intranet 2.0	23

1. Diagnóstico de la situación actual

1.1 Antecedentes de la organización

Aun cuando las nuevas tecnologías facilitan el acceso a la información y comunicación sin fronteras, en el Centro de Documentación e Información del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas se detectaron vacíos o barreras en la transferencia de conocimientos intrainstitucionales.

Encontrar una multicanalidad para transmitir los productos, acciones y conocimientos generados por el Proyecto Memoria Institucional del Ministerio de Economía es una necesidad en esta etapa.

El Centro de Documentación e Información del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas fue creado en 1993, con la fusión de tres unidades de información: la Biblioteca del Ministerio de Economía, el Centro de Documentación e Información de la Secretaría de Programación Económica y la Biblioteca de Información Legislativa.

Aunque cada una de estas unidades tenía su propio perfil bibliográfico y documental, el nucleamiento de todas estas unidades de información en un único centro de documentación permitió que se jerarquizara y potenciara el material bibliográfico y los recursos humanos existentes en el Ministerio a la vez que se mejoró la accesibilidad del público a la información.

Permitió una boca única de acceso a la información disponible, así como una ruta directa a la entrada del público usuario. Sus instalaciones están en el piso de acceso por la calle Hipólito Yrigoyen 250.

En una segunda etapa se incorporaron los fondos bibliográficos de la Biblioteca de la Secretaría de Transporte y de la Biblioteca de Obras Públicas y en una tercera etapa se incluyó el Centro de Información y Documentación de la Arquitectura Pública.

Los fondos documentales de cada una de estas unidades son específicos, distintivos de las comunidades a las que sirven, poseen un gran valor histórico y aún hoy son muy requeridos.

1.2 Antecedentes tecnológicos

La sistematización de cada una de estas colecciones fue acompañando la aparición de nuevas tecnologías. Las autoridades del Ministerio favorecieron la adquisición del equipamiento necesario para la alfabetización informática, y su actualización, así como la incorporación de equipos especiales para trasvasar documentos sensibles a formato digital.

El equipamiento inicial, 1993, era el más avanzado en ese momento. Contaba con 29 computadoras personales, cuatro de ellas a disposición del público. Se ofrecía como servicio la consulta al catálogo bibliográfico en línea. El acceso a correo electrónico se produjo más adelante, con el tendido de redes locales y acceso a Internet. Actualmente el Ministerio y el CDI cuenta con portales de Internet propios, servicios de gestión de

documentos administrativos, diversas Intranets: del CDI, de Recursos Humanos, de servicios para el personal (menú del día, cursos, eventos sindicales, etc.).

1.3 Antecedentes de capacitación

Este cambio organizacional requirió del diseño de programas y acciones de capacitación en todo el ámbito de la administración pública. Dependencias del Ministerio de Economía capacitaron en diversos desarrollos aplicados en la institución. Otras organizaciones aportaron competencias específicas a los recursos humanos existentes, estableciendo puentes entre los distintos saberes y las necesidades requeridas por los puestos.

Cada incorporación de nuevas tecnologías ha sido precedida de su correspondiente curso de capacitación, tanto interna como a través del Instituto Nacional de la Administración Pública, que impulsa el rediseño en los procesos y trabajo en equipo, para llevar adelante comunidades de práctica.

Cabe mencionar la capacitación ofrecida y obtenida para facilitar la gestión y aceptación de los cambios organizacionales producidos y a producir. Esta capacitación facilitó la mejora en el accionar y en la generación de nuevos paradigmas.

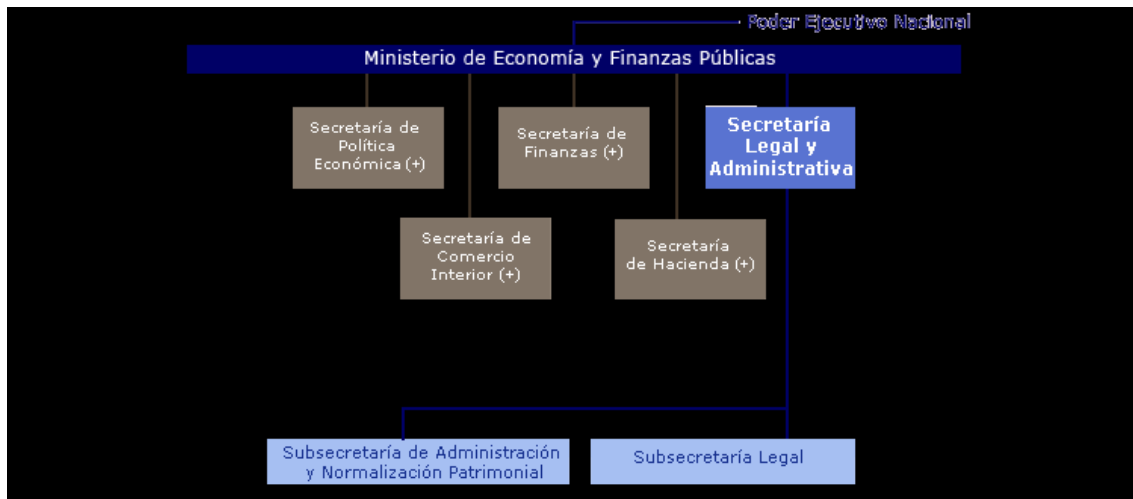
En este contexto es que se propone, inicialmente, la creación de una WIKI para el Proyecto Memoria Institucional que actúe como un espacio colaborativo para mejorar la gestión del conocimiento con la participación e interacción de los distintos perfiles de esta comunidad de práctica. Asimismo se analizarán otras herramientas de la web 2.0 para incorporarlas en la medida que faciliten estas actividades.

Será transversal a todas las áreas del CDI, con la visión de lograr una integración con otras dependencias de los Ministerios, redes de bibliotecas, usuarios e investigadores para estudiar, discutir, proponer, fijar criterios, compartir y sistematizar conocimientos adquiridos, y lograr una multicanalidad en la difusión y retorno de información de interés para la historia institucional.

2. Estrategia del proyecto

2.1 En cuanto a la organización

El CDI-MECON depende de la Subsecretaría de Administración y Normalización Patrimonial, de la Secretaría Legal y Administrativa.



La Subsecretaría tiene entre otros, los siguientes objetivos:

- Asistir a las unidades ejecutoras de las distintas categorías programáticas efectuando los trámites administrativos necesarios para la obtención de los recursos humanos, materiales, equipamientos tecnológicos y de todo otro insumo necesario para el cumplimiento de los objetivos y metas previstos.
- Efectuar la coordinación administrativa de las áreas a las que presta servicio y de las entidades descentralizadas dependientes así como la planificación de las actividades de administración.
- Coordinar la aplicación de la política de recursos humanos, organización, sistemas administrativos e informáticos, así como las relaciones institucionales.
- Coordinar el despacho, seguimiento y archivo de la documentación administrativa determinando para cada trámite las unidades con responsabilidad primaria para entender en el tema respectivo.

2.2 En cuanto al plan estratégico

La Dirección de Proyectos Informáticos es la dependencia que autoriza, coordina, propone y aplica las políticas en cuanto a adquisición de nuevas tecnologías, equipamiento y programas informáticos, soporte de redes, gestión de espacios virtuales y autorizaciones de uso.

Existen restricciones para la gestión de servidores propios, para publicar en INTERNET y de espacio virtual disponible. El acceso a algunas de las Intranets existentes son restringidos en función de las actividades que cumplen los agentes. Es restringido el acceso a URL's *punto com punto ar*, a lugares como Facebook y otras redes sociales. El acceso es autorizado previa conformidad del Subsecretario y en función de las tareas que requieran de estas herramientas.

El CDI cuenta con una PC que simula un servidor donde está alojada la Intranet del CDI. Esta Intranet es accesible a toda la comunidad del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y al Ministerio de Infraestructura. Incorporar herramientas de la web

2.0 que mejoren y faciliten el flujo de información y conocimiento interáreas, no colisiona con la política de la institución, siempre que:

- facilite el acceso en igualdad de oportunidades a los usuarios
- permita la incorporación de agentes con capacidades diferentes
- agilice la transversalidad de la información
- optimice los recursos de información existentes

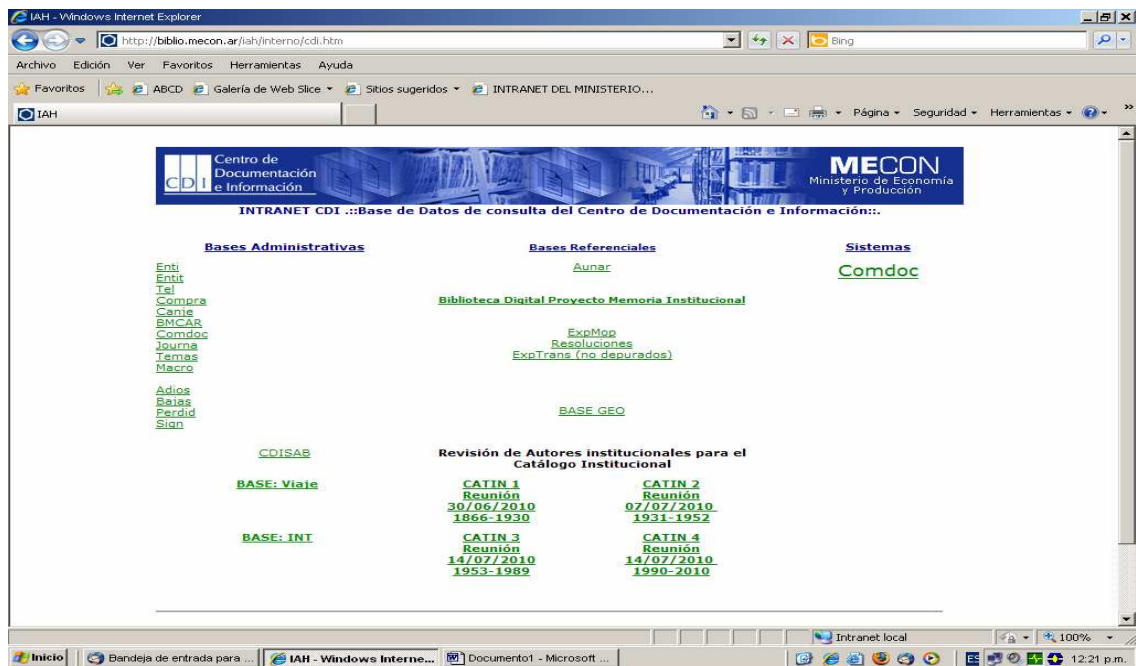
INTERNET DEL CDI

INTRANET DEL CDI



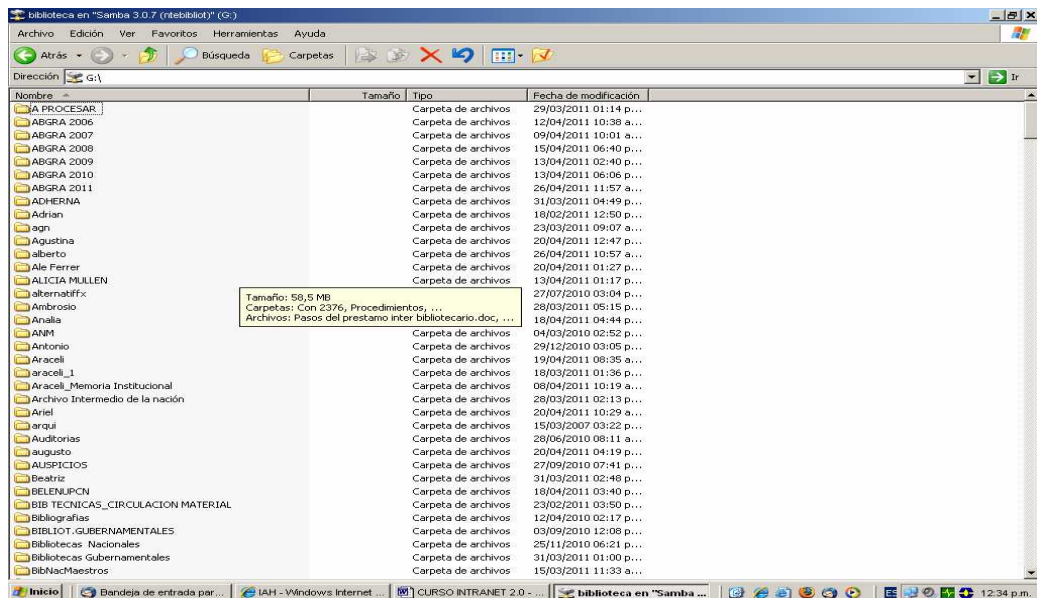
Dentro de esta Intranet se accede a otra Intranet sólo para el personal del CDI. En ella se encuentran alojadas todas aquellas bases de datos que registran el conocimiento necesario para el desarrollo de las diversas actividades que lleva a cabo el CDI y que no son de acceso público: directorios telefónicos y de expertos, palabras clave, términos utilizados (thesaurus), adquisiciones, catálogo institucional, firmas para ubicación física de los documentos, control de nombres corporativos, bases referenciales del Proyecto “Memoria Institucional”: autoridades nacionales y funcionarios de Argentina con énfasis en el Ministerio de Economía y Ex Obras Públicas en sus distintas denominaciones.

INTRANET INTERNA DEL CDI



Otro recurso disponible es un disco de red autorizado por la Dirección del Proyecto Informática al que acceden todos los integrantes del CDI, con información recopilada por cada uno de ellos. En sus inicios esta partición de disco se pensó como herramienta de trabajo, donde se comparte información generada por el CDI, manuales de procedimiento, instructivos de trabajo, documentos de base para diversas investigaciones. Facilita la transversalidad en la realización de informes, pero se generan borradores de borradores, informes finales y finales de finales.

No contempla un moderador de uso, por lo que en la actualidad (ya lleva más de diez años), hay demasiada información duplicada en distintas carpetas; es difícil encontrar la versión definitiva de los informes y es necesario recordar la ruta de los archivos.



Otras situaciones con las que nos encontramos es la dificultad de incorporar la cultura de trabajo en una wiki; ya que, experiencias anteriores, en las que se contaba con tecnología confiable y buena capacitación, han demostrado cierta inestabilidad, con picos de interés creciente y decreciente.

Otro recurso con que cuenta el CDI es una wiki interna, creada en 2008, para facilitar la comunicación entre los agentes de las distintas áreas del CDI. Se fueron volcando en ella algunos manuales de procedimiento. La creciente demanda de servicios innovadores han impedido que, aún contando con tecnología confiable y buena capacitación, se pudiera avanzar en el uso de esta herramienta.

2.3 En cuanto al proyecto

Creemos que este es el momento en que se observa la necesidad de encontrar una forma mejor de trabajar y de comunicar, por lo que el proyecto de crear una wiki interna para transmitir, trabajar, depurar, registrar los conocimientos adquiridos desde que se inició el Proyecto Memoria Institucional es una necesidad. El objetivo de este proyecto es crear una wiki interna de la biblioteca para:

- Lograr una actualización respecto a los avances tecnológicos.
- Trabajar colaborativamente con la documentación reunida para el Proyecto Memoria Institucional.
- Incrementar la eficiencia en el uso de la Intranet con herramientas 2.0.
- Realizar una prueba piloto con los integrantes del proyecto para ampliar posteriormente la inclusión de otros integrantes que hacen Memoria Institucional dentro y fuera del CDI.
- Transferir los conocimientos y experiencias adquiridas al ámbito del sector público y académico.
- Alcanzar la adhesión de las autoridades para incorporar en el plan comunicacional del Ministerio otras herramientas de la web 2.0

3. Iniciativas a desarrollar

Se prevé desarrollar e implementar las siguientes actividades:

3.1 Optimización del portal del CDI. Implementar noticias, recursos e investigaciones que mejoren la eficiencia operativa de las instituciones públicas en la construcción, protección y acceso al patrimonio documental. Como ejemplo pueden incluirse concursos interactivos sobre el patrimonio arquitectónico de la ciudad y lugares actuales y pasados, donde el ciudadano tenga la oportunidad de participar con sus conocimientos, aplicando tecnologías adecuadas.

3.2 Reducción de los costos de transacción entre el gobierno y el ciudadano. Evitar duplicación de actividades repetitivas que insumen recursos humanos y económicos. Por ejemplo, transferir desarrollos informáticos exitosos de gestión documental a instituciones gubernamentales, creación de archivos unificados accesibles desde intranets, incorporación de información a distancia.

3.3 Construcción de repositorios públicos de información inter operable, conocida como “infoestructura”. Por ejemplo: colocar fotos sin identificar, perteneciente a la colección del CEDIAP, y aplicar herramientas interactivas de la web 2.0 que permitan registrar los comentarios y conocimiento agregados por el público; añadir a las colecciones donaciones de particulares en forma directa, a través de formularios de registro y envío.

3.4 Implementación de una Intranet dedicada al Proyecto Memoria Institucional. Se aplicaría la herramienta 2.0 WIKI, que permite almacenar y reutilizar documentación, estadísticas, formularios, bibliografías, manuales de estilo y procedimientos, nube de etiquetas, videos de autoaprendizaje, y enlaces. En una primera etapa su acceso a través de usuario y clave será sólo para los integrantes del proyecto piloto, con el objetivo de ampliar su utilización a otras instituciones que se abocan a Memoria Institucional dentro y fuera del CDI.

3.5 Implementación en la Intranet del CDI de un acceso a la wiki del Proyecto Memoria Institucional. Este enlace en la intranet ya existente facilita la ruta de acceso, tanto para los integrantes del proyecto como para los futuros participantes.

3.6 Creación de foros de expertos, cuya finalidad sea el intercambio de conocimiento e información para la resolución de problemas en las siguientes áreas de especialidad: catalogación, búsquedas complejas, consolidación de la información, uso de las tecnologías, etc.

3.7 Creación de una lista de discusión del Proyecto, como un canal abierto que permita que los usuarios comenten acerca de los productos/servicios del Proyecto, o sugieran nuevos productos/servicios, o nuevas maneras de entregarlos.

3.8 Implementación de una Base de conocimiento organizacional alimentada con la información reunida en las bases preexistentes: AUNAR y CREAR. Esta base será utilizada en forma transversal por todo el CDI como fuente permanente de consulta, sistematizando los resultados de las diversas investigaciones vinculadas a la Memoria Institucional. De manera tal que coadyuvará en la transformación del conocimiento en explícito y transmisible por distintos medios.

3.9 Sensibilización de la importancia del proyecto a los distintos actores con poder decisorio en su aplicación a través de exposiciones y demostración de los beneficios que aportará.

3.10 Creación de una plataforma educativa virtual, cuyos contenidos abarquen los procedimientos y buenas prácticas y se basen en la planificación de resultados que se obtengan de la elaboración de conocimiento en los Foros de expertos. Los contenidos educativos incluirán los siguientes temas, entre otros: gestión de conocimiento, diseño de proyectos, indización/etiquetas, creación/difusión/uso de vocabularios controlados, estrategias de búsqueda en bases de datos, estudio de necesidades de usuarios.

3.11 Implementación de un sistema RSS o sindicación de contenidos, cuya finalidad sea la difusión de novedades bibliográficas, nuevos servicios/productos, nuevas maneras de entregar servicios/productos tradicionales, e incluso la revelación de joyas ocultas dentro del acervo documental (pueden ser fotográficas con valor histórico, artístico o testimonial). Para evitar saturar a los usuarios de información, se sugiere generar un formulario en la Intranet (a futuro se puede evaluar que esté colgado de la Web) con opciones para que cada usuario pueda suscribir sólo a los contenidos de su interés. Un estudio de usuarios bien planificado puede dar una idea de los contenidos a ofrecer.

3.12 Creación de álbumes fotográficos que den cuenta del resultado de las distintas investigaciones en memoria visual del organismo, y permitan la navegación por los distintos rincones de la colección, por los distintos espacios físicos, con sus transformaciones, que permitan el etiquetado y la creación de comentarios con moderación por parte de un administrador Web.

4. Planificar el proyecto

4.1 Objetivos

- Optimizar la consulta de los integrantes del CDI en una primera etapa, facilitando la búsqueda de información.
- Conquistar y/o mantener espacios en la Web que permitan la reutilización de la información y la creación de nuevos productos informativos generando una mejora continua.
- Crear un repositorio interactivo donde cada uno de los integrantes del CDI pueda aportar su conocimiento y reflejar su experiencia facilitando el aprovechamiento de la inteligencia colectiva.
- Crear una herramienta colaborativa que nos permita trabajar en forma conjunta con la documentación reunida para el Proyecto Memoria Institucional, incrementando la eficiencia en el uso de la Intranet y logrando la adhesión de las autoridades para incorporar otras herramientas de la web 2.0 en el plan comunicacional del Ministerio.
- Realizar una prueba piloto con los integrantes del proyecto para ampliar, posteriormente, la inclusión de otros integrantes que hacen Memoria Institucional dentro y fuera del CDI.



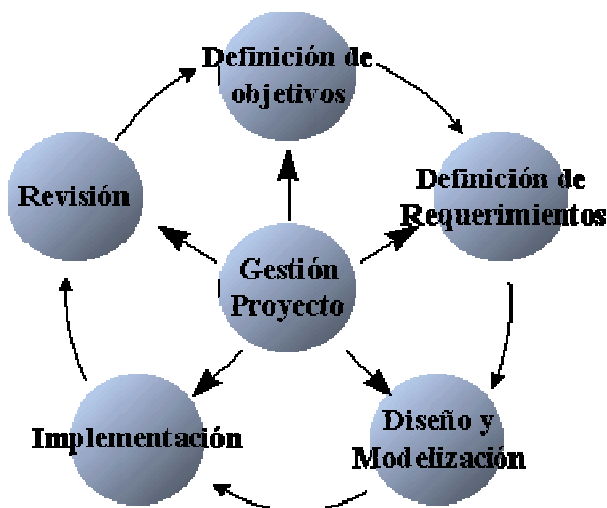
4.2 Metodología a seguir

Para este proyecto se utilizará una metodología basada en el modelo de desarrollo “Iterativo y creciente”. Este modelo se basa en dos ejes que se relacionan entre sí: el desarrollo del sistema (creación de la wiki) y por el otro lado el uso del sistema (uso de la wiki). Las etapas claves serán: comenzar a implementar en forma simple y gradual el sistema e iterativamente mejorar la secuencia evolutiva hasta lograr implementar el sistema completo. Este modelo se compone de distintas etapas:

- Primera etapa: contiene un historial de tareas a realizar y nuevas funcionalidades a implementar, las cuales se controlarán en forma periódica.
- Segunda etapa: se basa en la interacción entre el usuario y las funcionalidades de la wiki. Involucrando el análisis de la estructura, módulos, uso, confiabilidad, eficiencia y eficacia. En esta etapa es importante la opinión del usuario para indicar deficiencias y hacer correcciones.
- Tercera etapa: se controla el proyecto bajo la luz de los resultados del análisis de las etapas anteriores.

En modo general se determina el alcance de las actividades y luego el equipo identificará los roles y responsabilidades de cada participante en el proyecto. El coordinador deberá asegurarse que todo el personal involucrado tenga un claro entendimiento de sus roles y responsabilidades dentro de cada etapa.

Deben ser especificados los procesos del proyecto: la definición de objetivos, definición de requerimientos, diseño del sitio, implementación, revisión de los resultados.



4.3 Antecedentes y Marco Legal

En 1994 irrumpe Internet como una importante fuente de información, conocimiento, y entretenimiento. Con el transcurrir del tiempo su evolución derivó en una herramienta útil y necesaria en toda organización. Las bondades de Internet hacen surgir la intranet como medio para compartir gran cantidad de recursos de información dentro de una institución.

En 1995, se dicta el decreto 541/95 que establecía como uno de los objetivos de la Secretaría de Función Pública : “Establecer la política sobre tecnologías referidas a informática, teleinformática o telemática, telecomunicaciones, “ofimática” o “burótica”, tecnologías multimedios, instalaciones y comunicaciones asociadas y otros medios y sistemas electrónicos; y dictar el marco regulatorio en esta materia para los organismos comprendidos en los incisos a) y b) del artículo 8° de la Ley 24.156, con excepción de los comprendidos en el Sistema Científico Técnico Nacional. Brindar asistencia técnica a los organismos del Sector Público.”

A partir de allí los distintos Ministerios fueron creando sus propias páginas y posteriormente desarrollando intranets en cada una de sus áreas. El entonces Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos comienza a desarrollar la informatización de su cartera; así, a través de sucesivos Proyectos del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo -PNUD- y los Bancos Interamericano de Desarrollo y de Reconstrucción y Fomento-BID/BIRF- Decretos 1555/91 y 1556/91 entre otros, se crea el Proyecto Informática, el cual dentro de sus primeras misiones tenía la de desarrollar las páginas de la Institución y capacitar a los agentes para que generen sus propias intranets. A través de resoluciones ministeriales se establecieron diferentes políticas en torno a homogeneización tecnológica, metodología de desarrollos de sistemas y normas de seguridad en la red de amplio alcance.

La Intranet del CDI surge en 2002 con el objetivo de difundir, informar, poner a disposición los numerosos recursos con los que cuenta el Centro a los agentes de las distintas dependencias de la Institución. La Coordinación Área Redes y Sistemas de Información Documental es la encargada, entre otras funciones, de “desarrollar nuevos servicios de información”, “organizar, evaluar y supervisar el uso de los recursos informáticos”, funciones dadas por la resolución 209/2005: diseñar y mantener la Intranet del CDI, como ejemplo.

Por otra parte, posteriormente se dicta la resolución ministerial 464/2009 de la cual se puede destacar los siguientes puntos: encarga al Proyecto Informática la unificación de los criterios de los formatos y capacidades de alojamiento de los dominios institucionales del Ministerio, aprueba la “Política de Uso Aceptable de los servicios informáticos que brinda el ministerio para garantizar la seguridad, confidencialidad, integridad y acceso de la información, estableciendo pautas claras y de riguroso cumplimiento y obliga a cada área a hacerse responsable de los contenidos que se publica en su sitio”.

En la actualidad, gracias al desarrollo de numerosas aplicaciones en Internet la comunicación se hace más fácil y se establecen vínculos de todo tipo: afectivos, amistosos, profesionales, etc.. Estas aplicaciones son derivadas de la web2 entre las que se pueden mencionar los blogs, wikis y las redes sociales (Facebook, Twitter, etc.).

Al elegir la wiki, como herramienta para nuestro Proyecto de Memoria Institucional se ha priorizado su finalidad: creación, intercambio, revisión de contenidos y sobre todo la esencia colaborativa de la misma.

Finalmente, consideramos que estas nuevas herramientas nos llevan a un cambio de actitud, ya no nos conformamos con mirar una página estática sino que estamos

dispuestos a realizar nuestras propias creaciones, solos o en grupos utilizando estos recursos que nos brinda la Web en la actualidad.

4.4 Acciones a desarrollar

- Desarrollo de un plan preliminar del proyecto: se establece la estructura y las actividades individuales que conformarán el proyecto.
- Revisión de los planes del proyecto: se revisan todas las actividades individuales para buscar interdependencias y aspectos de interfuncionalidad, se documentan dichas actividades y se resuelven los potenciales conflictos.
- Diseño programas de capacitación: se establecen tutoriales de capacitación en el uso de la herramienta 2.0
- Definición recursos: se especifican todos los recursos necesarios para completar el programa, incluyendo personal, equipos y programas informáticos.
- Creación de temas y categorías para la wiki: se identifican los distintos temas y subtemas a través de etiquetas.
- Realización de un esquema de seguridad: se establecen normas de seguridad para la protección de la información contenida en la wiki.

4.5 Asignación de recursos

Reuniones de trabajo: el CDI cuenta con sala para llevar a cabo las reuniones con el equipo del CDI y responsables del Area Informatica del MECON, a fin de aunar intereses con las políticas de información del Ministerio

Registración de dominio: Area del Proyecto Informático del Mecon con autorización de la Dirección de Prensa y del Subsecretario

Diseño gráfico: el CDI cuenta con diseñadores gráficos, capacitados para diseño de paginas web, con autorización de las entidades superiores

Elaboración de contenidos: las distintas áreas del CDI, especialmente el Centro de Documentación e Información de la Arquitectura Pública cuenta con fondos propios susceptibles de incorporar, así como muestras, exposiciones y concursos que capten el interés en participar del proyecto. En el futuro puede incorporarse al equipo un gestor de contenidos

Instalación e integración de software: el CDI cuenta con informáticos, así como el área del Proyecto Informática con el que podría colaborar

Esquema de seguridad: en la Intranet estaría a cargo del CDI y, para la Extranet estaría coordinado por el Area del Proyecto Informática

Pruebas de funcionamiento: a cargo de los desarrolladores del equipo CDI, Area del Proyecto Informática y otras dependencias del MECON

Diseño de programas de capacitación: por los desarrolladores del proyecto, INAP, área de comunicación

Seminarios de sensibilización: Centro de Documentación e Información, Area del Proyecto Informática, otras dependencias de la institución, Secretaría de la Gestión Pública, foros académicos, jornadas de la especialidad, redes de información documental

4.6. Presupuesto

El CDI y el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas cuentan con los recursos humanos y tecnológicos necesarios para efectivizar la primera etapa del proyecto. De ser necesario efectuar actualizaciones de equipamiento, por estar incluidas en la estrategia informática del ministerio, cuentan con la partida presupuestaria correspondiente.

Cuadro de Tareas Año 2011/2012

	Año 2011							Año 2012				
	may	jun.	jul	ago.	set.	oct.	nov.	dic	ene.	feb	mar.	abr.
Reuniones internas	---	----	----	----								
Capacitación interna					----	----	----					
Elaboración de contenidos								----	----	----	----	----

5. Comunicar el proyecto

En materia de comunicación, el Proyecto Memoria Institucional se propone:

- Generar condiciones para que el conocimiento fluya por la red de organismos que constituyen la APN y que la construcción de la memoria institucional y su accesibilidad sea algo cotidiano.
- Coordinar la participación de las bibliotecas, archivos y unidades de documentación e información gubernamental a fin de definir políticas y metas conjuntas de gestión y acceso a la información relevante a la memoria institucional y el patrimonio documental.

Estrategias

A fin de lograr estos objetivos, el Proyecto Memoria Institucional se propone adoptar una serie de estrategias. Las estrategias involucran la implementación de planes para incentivar:

La comunicación interna, estableciendo canales que permitan:

- Institucionalizar y formalizar los espacios de intercambio entre las áreas y el personal para asegurar la transversalidad y la participación.

- Estimular los lazos entre las áreas y los miembros de la organización afianzando la consecución de logros que respondan a intereses comunes.
- Inducir a la motivación por el trabajo en grupo y el desarrollo continuado de capacidades como estrategia para incentivar la participación responsable y comprometida para la toma de decisiones.
- Desarrollar productos y servicios surgidos de actividades transversales, posibilitando la atención de las demandas con información consolidada.
- Asegurar la sostenibilidad del Proyecto y su retroalimentación con ciclos de mejora continua.
- Elaborar manuales de procedimientos para documentar y sistematizar los procesos asegurando la transmisión del conocimiento organizacional adquirido y simplificando los procesos para responder de manera rápida y eficiente a las demandas.
- Transmitir metas de trabajo ambiciosas que se sustenten en métodos precisos y criterios claros, involucrando a las personas y a las áreas.
- Gestionar los recursos (financieros, humanos y tecnológicos) necesarios para crear un entorno que asegure la gestión integrada de la información y el conocimiento institucionales.
- Establecer y difundir indicadores de calidad para mantener y mejorar la gestión del sistema de calidad.

La comunicación externa, estableciendo canales que permitan:

- Difundir y promocionar el servicio a fin de que los beneficios del Proyecto sean conocidos por todos los miembros del sector público, las asociaciones, las instituciones y la sociedad civil. Esto incluye: difusión de bases de datos, servicios y productos del Proyecto, usos de la intranet.
- Difundir las experiencias recogidas hacia otras redes y sistemas de información para contribuir a la construcción tanto de la propia historia institucional como la de la Nación.
- Publicar a través de los canales adecuados las novedades referidas a obras de catalogación, investigación histórica y divulgación sobre el acervo archivístico, museístico y la acción política e institucional.
- Capacitar a los usuarios en el uso y potencial de las bases de datos disponibles a la consulta y sensibilizarlos acerca de distintas estrategias de búsqueda.

6. Detectar los factores críticos de éxito

Se considerarán como factores claves:

- La identificación de los distintos actores con el proyecto de la wiki.
- La capacitación del personal en herramientas 2.0 que le permitan utilizar la wiki para la redacción, edición y carga de contenidos.
- La motivación y el compromiso de los distintos actores en la wiki a través de aportes, nuevos contenidos, criterios de uso respetando la normativa reflejada en los manuales de uso.
- La correcta elección y el buen funcionamiento de las herramientas 2.0
- Un diseño organizativo que facilite la adopción de estas herramientas para la gestión del proyecto Memoria Institucional.

7. Identificar los resultados esperados del proyecto

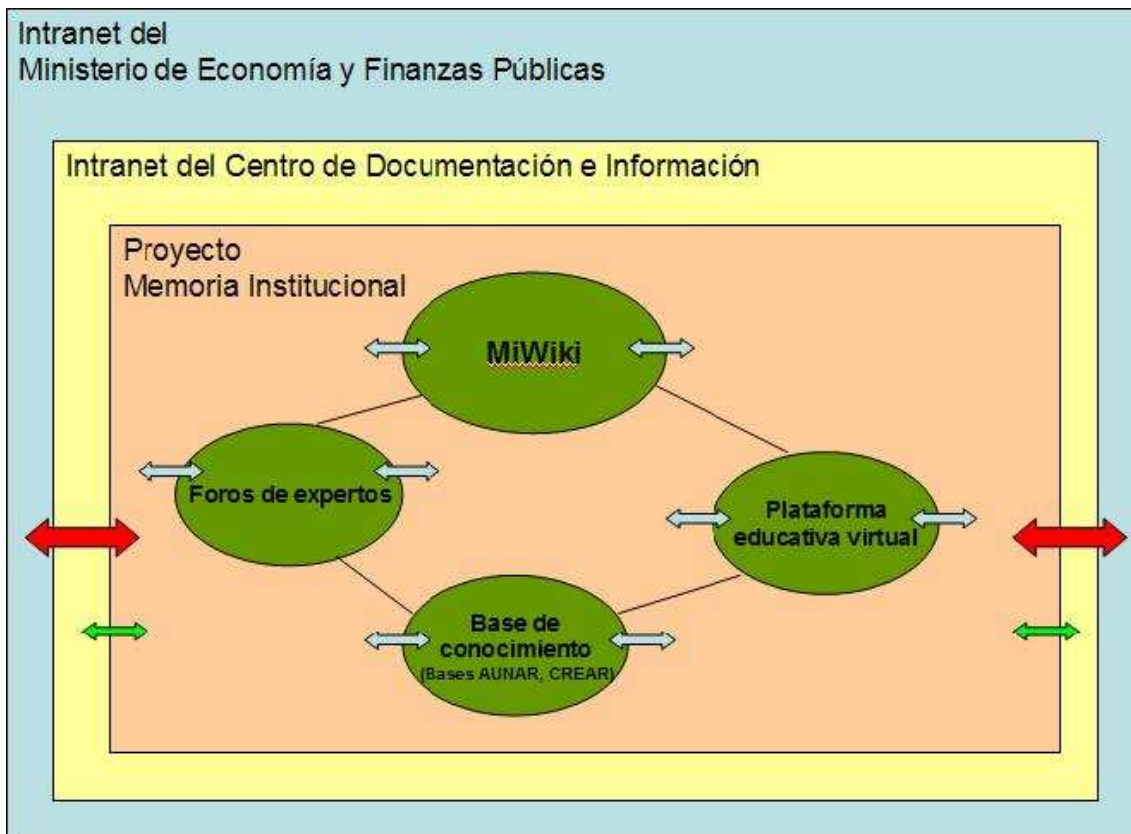
Resultados esperados del proyecto

- La integración de contenidos en forma ordenada y sistemática.
- El fomento del trabajo colaborativo entre los distintos integrantes del proyecto en una primera etapa y el efecto multiplicador dentro y fuera del ámbito del CDI.
- El desarrollo de habilidades en el uso de las herramientas 2.0
- La interacción entre los actores del proyecto.
- El punto de partida inicial para el uso de otras herramientas tecnológicas que permitan simplificar y agilizar tareas vinculadas al CDI.

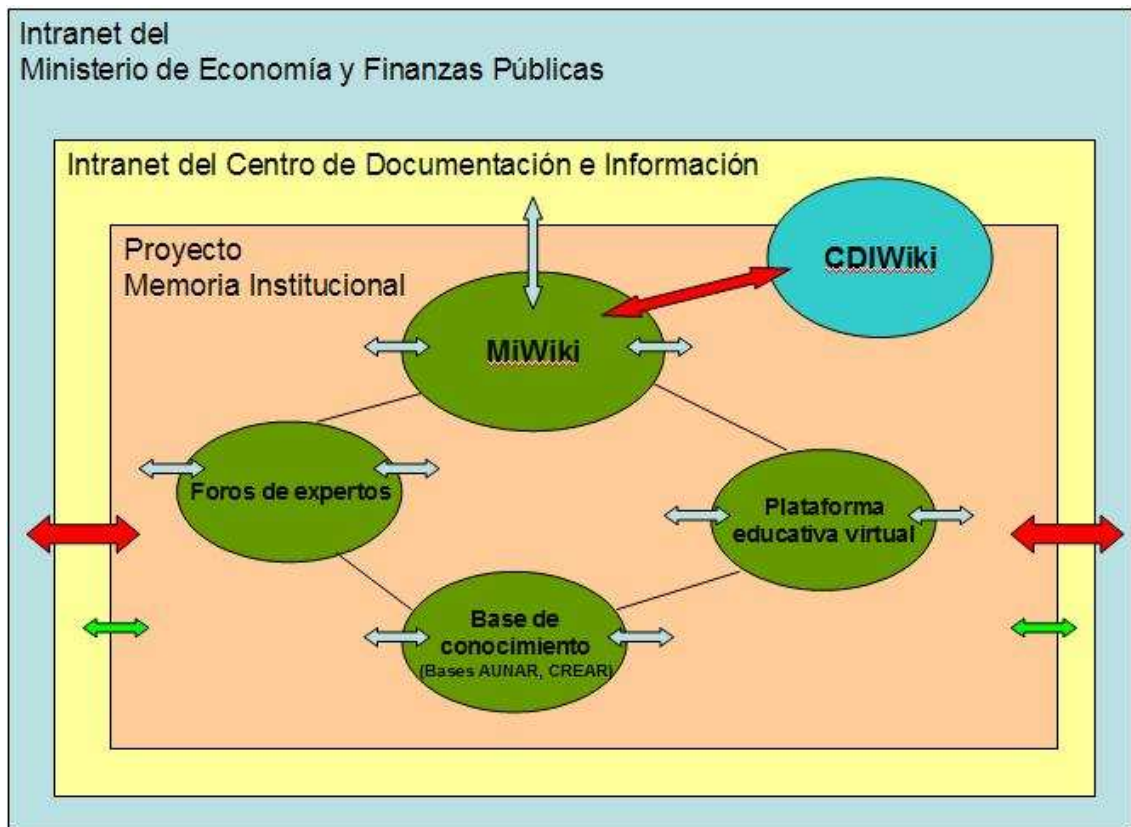
8. Propuesta de una arquitectura del proyecto

Las estrategias, herramientas y técnicas colaborativas proyectadas fomentan y facilitan la gestión del conocimiento en el ámbito del Proyecto Memoria Institucional. En una primera etapa en el contexto del CDI para gradualmente exteriorizarse a toda la institución.

Primera etapa, los tres primeros meses.



Segunda etapa, luego de los tres primeros meses.



8.1. Un esbozo de la dimensión tecnológica:

Teniendo en cuenta el devenir que ha sufrido la tecnología web, y las constantes innovaciones que se realizan tanto de software como de hardware, se eligió una herramienta que cumple con los siguientes principios:

- **Código Abierto:** Después de varias experiencias con software privado, en las que se queda como rehén de la empresa diseñadora (nos ha pasado con Windows Access) se opta desde hace años por programas desarrollados por comunidades activas, que colaborativamente, modifican y adaptan las aplicaciones según las necesidades que surgen del uso.
- **Popularidad y cercanía:** Se pretende que el software utilizado sea implementado por una comunidad vasta, para asegurarnos que se mantenga actualizado y corregido; además se tiene en cuenta qué están utilizando nuestras naciones cercanas, en nuestro caso el MERCOSUR, para compartir necesidades y experiencias. Así es el caso de otros programas que estamos utilizando en el CDI, como son ABCD y Greenstone.
- **Leguaje PHP:** Se seleccionó este lenguaje ya que puede ser desplegado en la mayoría de los servidores web y en casi todos los sistemas operativos y plataformas sin costo alguno. Es utilizado en más de veinte millones de sitios y en un millón de servidores. Además es el módulo Apache más popular y es fácilmente asimilado por la mayoría de los programadores y diseñadores.
- **Servidor http Apache:** es altamente configurable y corre bajo la mayoría de las plataformas, además de ser muy popular, siendo usado por más del 70 por ciento de los sitios web del mundo. Actualmente está siendo utilizado en el CDI.
- **Gestión de Bases MySQL:** Es un programa muy popular con más de seis millones de instalaciones y que actualmente estamos utilizando en el CDI.

En el caso del Proyecto Memoria Institucional, que es comprendido dentro de la estructura informática que ya posee el CDI (en la que se cuenta con servidores Apache y los programas de biblioteca virtual ABCD y Greenstone), se incorporará a la intranet una wiki, que será accesible en un primer estadio de tres meses, por una parte de los agentes del CDI. Finalizado este periodo se incorporará al resto del personal.

La wiki será confeccionada con el programa Docuwiki que posee estas características:

- Es código abierto y está confeccionado con lenguaje PHP.
- Permite el almacenamiento ordenado de los documentos.
- Soporta imágenes y contenidos multimedia.
- Indiza automáticamente los contenidos.
- Se lleva un control de las distintas colaboraciones, accediendo a versiones anteriores y contrastando los cambios entre una y otra.

- Tiene la posibilidad de incorporar un corrector ortográfico.
- Dispone de más de 400 plugins para extender su funcionalidad.
- Gestiona usuarios con sus respectivos perfiles de acceso y claves.
- Realiza búsquedas sobre texto completo.
- Cuenta con una interfase amigable y de fácil edición de contenidos.

Este proyecto estipula incorporar una lista de discusión para agilizar la resolución de consultas y que servirá de apoyo y soporte técnico a los agente que no están familiarizados con esta herramienta.

8.2. Un esbozo sobre la dimensión comunicacional:

La interfaz con el usuario presenta usuarios y espacios diferenciados con categorías para organizar la información, con contenidos disponibles. Se agregaría un espacio para los foros de expertos, plataforma educativa virtual y otros canales de comunicación existentes con espacios dedicados a las distintas comunidades.



8.3. Un esbozo de la dimensión organizativa del proyecto:

- Responsables: los integrantes del proyecto
- Aliados permanentes: integrantes del CDI involucrados en el Proyecto Memoria Institucional y las unidades organizativas que construyen memoria:

Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
 Autoridades
 Dirección del Proyecto Informática
 Oficina de Prensa

Archivo Modelo por Imágenes Digitales de Documentación Financiera
ww.mecon.gov.ar/hacienda/cgn/archivo
Contaduría General de la Nación - <http://www.mecon.gov.ar/hacienda/cgn/>
Comunicaciones Documentales - COMDOC
Coordinación de Entes en Liquidación
Dirección General de Despacho y Mesa de Entradas -
www.mecon.gov.ar/basehome/mesa_entradas
Dirección General de Recursos Humanos
Dirección de Organización y Sistemas Administración
Patrimonio Cultural - www.mecon.gov.ar/patrimonio_cultural

Ministerio de Planificación Federal Inversión Pública y Servicios
Centro de Documentación e Información de Energía

- Aliados ocasionales: INAP, Foro de Responsables de Unidades de Información, Foro de Responsables Informáticos, Biblioteca Nacional, Archivo General de la Nación...

8.4. Un esbozo de guía general de uso.

Wiki

- Manual de Estilo

Registro de la forma, contenido, temas a tratar, estilo de lenguaje permitido, etiquetas temáticas.

- Tutorial

Ejemplificación de su uso mediante videos de autoaprendizaje con un lenguaje claro y amigable.

Portal y Listas de discusión

- Guía de uso

Ejemplificación de su uso mediante videos tutoriales con un lenguaje claro y amigable.

- Bases de datos: AUNAR y CREAM

Normas de carga y consulta de las bases de datos

9. Análisis de Actores – Cuadro

El cuadro resume los actores y unidades de trabajo a considerar dentro del ámbito de la construcción de la memoria institucional. Las relaciones pueden ser fructíferas, de

cooperación y, en algunos casos, conflictivas lo que conlleva actividades de difusión y sensibilización para lograr la participación en los roles adecuados.

ACTOR	RECURSOS				
	Político/ Institucionales	Formativos de Conocimiento	Tecnológicos	Comunicacional es	Administrativo/ Logístico
Referente de Comunidad de Práctica	APN- INAP-ONTI-RECIARIA-UNIVERSIDADES	Fundamentalmente posee los recursos de capacitación y formativos.		Difusión	Proveer los recursos de capacitación necesarios.
Responsable de Unidad orgánica o funcional	Secretaría Legal y CDI			Comunicar el proyecto a otras áreas, organismos y usuarios.	Capacidad política para gestionar el proyecto y proveer lo necesario para su implementación.
Responsable del Proyecto	Dirección de Centro de Documentación e Información	Puede capacitar a las otras áreas y organismos.	Posee SW y HW.	Comunicar el proyecto a otras áreas, organismos y usuarios.	Gestión de recursos necesarios para la implementación.
Responsable del Proceso	Áreas: Procesos, Redes y Sistemas de Información, Infoleg, Referencia, Cediap, Bibliotecas Técnicas, Administración.	Puede capacitar a las otras áreas y organismos.	Posee SW y HW.	Comunicar el proyecto a otras áreas, organismos y usuarios.	Proveer los contenidos para la implementación. Fuentes de información.
Investigador	Estado Nacional. Organismos de investigación y desarrollo. Universidades.	Investigan, capacitan.		Colaboran con la difusión del proyecto.	Proporcionan información valiosa para el proyecto.
Experto Idóneo	Responsable área Informática	Capacitar y colaborar.	Posee SW y HW.	Soporte técnico	Aplica los programas adecuados de acuerdo con las pautas de la organización.
Otros Actores	Aliados permanentes y ocasionales (ex funcionarios, académicos).	Consejos, sugerencias de mejora, poseen la visión desde el afuera.		Colaboran con la difusión del proyecto.	Encuadre Legal
Auditor de proyecto y actividades	Designado por la Dirección: posee la capacidad para evaluar, mensurar y corregir el proyecto o partes del mismo.	Evaluación de etapas, capacitación y mejoras. Proporcionan información valiosa para el proyecto.		Informar a la dirección del curso de las acciones del proyecto.	

10. Algunos roles para incorporar o asociar al Equipo Intranet 2.0

Director del Proyecto Informática: coordinador de sistemas del organismo, colaboraría en la implementación del proyecto y organización de los contenidos. Se lograría su adhesión con reuniones informativas y haciendo notar su participación como hacedor de Memoria Institucional. Esta Area gestiona las copias de resguardo de documentos digitales, sitios web de la institución, etc.

Director de Recursos Humanos: ídem anterior y hacedor también de Memoria Institucional.

Contenidista: Especialista en la evaluación y organización de textos, por la gran cantidad de temas implicados en la producción de contenidos. Su incorporación debería evaluarse a través de su trayectoria en la administración pública, en el CDI, en la capacitación recibida y en la elaboración de productos concretos.

Agencia Federal para la Sociedad de la Información (AFESIF): esta nueva organización gubernamental tiene la tarea de ejecutar el Programa Nacional para la Sociedad de la Información. Proveería las políticas públicas, guías de buenas prácticas y estadísticas que reducirían la brecha digital.