

Nombre del encuestador: __JAVIER GALÁN CANTERO__ Nº de encuestador: __
Nombre del encuestado: _Rogelio Polanco_ Nº de encuesta: __1__
Hora de comienzo: _ _ : __ Hora de finalización: _ _ : __

Presentación del encuestador

Buenos días/tardes,

Mi nombre es Javier Galán Cantero. Este documento presenta una encuesta de valoración sobre las Tecnologías de la Información y comunicación presentes en la empresa encuestada.

La información que nos proporcione será utilizada para la realización del Proyecto Fin de Carrera necesario para finalizar la titulación de Ingeniería Industrial, especialidad Organización, en la Universidad Carlos III de Madrid. El cuestionario dura entre 25-35 minutos aproximadamente. Gracias.

Perfil del encuestado

Nombre _Rogelio Polanco_

Cargo: Director de Calidad y Procesos

DATOS DE LA EMPRESA

EMPRESA: **Alhambra-Eidos** (Dilatada experiencia a la hora de ofrecer soluciones a las necesidades empresariales dentro del ámbito de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)).

Nº DE EMPLEADOS: Más de 250 empleados

TIPO DE BLOG:

Blog interno para la gestión de proyectos y servicios.

TIPO DE INTRANET:

Corporativa.

DEPARTAMENTO RESPONSABLE:

Calidad y Procesos.

LANZAMIENTO

1.- OBJETIVO INICIAL. ¿Objetivos buscados al implantar el Blog Interno o Intranet? ¿Funciones que desempeñan en la empresa dichas herramientas?

Sí. El objetivo radica en la posibilidad de constatar rápidamente los datos y realizar análisis post-mortem de los diferentes proyectos llevados a cabo. Una vez completados los proyectos, la realización de estos análisis permitirá mejorar puntos débiles y ayudará a tener información para futuras mejoras o modificaciones sobre la base de dichos proyectos.

Funciones del blog en la empresa: Visibilidad, Base de Registros, Indicador de evolución de proyectos y Generar informes y actualización de datos.

Funciones Intranet: Herramienta base de gestión de la comunicación interna de la corporación (avisos, documentación recursos humanos, etc.)

2.-PROPUESTA LANZAMIENTO. ¿Cómo surgió la idea y cómo se propuso?

Debido a la propia filosofía de la empresa, basada en la mejora continuada de los diferentes procesos y actividades.

3.- GESTIÓN DE LANZAMIENTO. ¿Qué metodología de gestión se utilizó para su puesta en marcha? ¿Se siguieron algunos pasos concretos?

Implantación gradual. Información de la implantación a los futuros usuarios e introducción de su uso en los proyectos para habituar su utilización.

No.

4.-TIEMPO DESDE LANZAMIENTO HASTA IMPLANTACIÓN TOTAL. ¿Cómo ha sido el histórico de utilización?

Progresivo. Implantación, uso continuado en los diferentes proyectos y posterior asimilación de uso hasta la implantación total.

5.-COSTE APROXIMADO DE LANZAMIENTO. Mera estimación.

N/A

IMPLANTACIÓN

6.- TIPO DE IMPLANTACIÓN. ¿Se ha creado el Blog o la Intranet de manera personalizada, comenzando desde cero, o se han utilizado aplicaciones ya definidas como Blogtronix, WordPress o Movable Type?

No se ha utilizado soportes de blogs creados como WordPress o Blogtronix.
Modelo propio y único de la empresa.

7.- ¿Quién es el responsable/es de crear los contenidos en el Blog y en la Intranet?

El jefe de Proyecto correspondiente y responsables de recursos humanos en ciertos aspectos de la Intranet.

8.- ¿Existe algún tipo de normativa o reglamentación sobre dichos contenidos?

Sí. Contenido del blog únicamente basado en informaciones relevantes para cada proyecto determinado. Sólo información y datos referentes y concretos del proyecto sobre el que se está trabajando.

9.- ¿Cómo se realiza la supervisión, control y mantenimiento llevado a cabo sobre este tipo de herramientas?
¿Quién es el encargado de llevarlo a cabo?

El máximo responsable del blog es el Jefe de Proyecto. Dicha figura se encarga de crear los contenidos, introducir la información relevante del proyecto, realizar las actualizaciones correspondientes de manera semanal y controlar la implicación de los usuarios que están formando parte del proyecto.

En el caso de Intranet, la metodología es la misma.

Las tareas de mantenimiento son llevadas a cabo por el departamento de Soporte.

FORMACIÓN DE LOS USUARIOS

10.- ¿Cómo se fomenta la participación del empleado y de la alta dirección en los Blogs e Intranets? ¿Existe algún tipo de formación previa impartida?

No existe ningún método para fomentar la participación del empleado, esta participación se fomenta de manera propia y personal.

Formación previa mediante su uso inicial, período de introducción de la herramienta y uso.

Alto nivel de participación debido a la propia filosofía de las personas que trabajan en la empresa.

USO PRINCIPAL

11.- ¿Existen varios blogs dentro del blog interno o son blogs multiproyecto? ¿Ocurre lo mismo con la Intranet?

Sí. El blog se puede segmentar en función de diversos parámetros. Algunos de ellos van en función de parámetros como Retrasos, Adelantos,....., etc.

El blog se puede dividir en diferentes secciones, no formando una unidad uniproyecto.

12.- ¿Existe la dualidad Blog e Intranet? ¿Cómo conviven ambas aplicaciones? ¿Qué tipo de ventajas/inconvenientes podría mencionar al comparar ambas herramientas?

Sí. Ambas herramientas están presentes en la empresa.

Convivencia conjunta puesto que cada uno se dedica a funciones diferentes y separadas.

13.- ¿Características propias de su Intranet? ¿Y de su Blog?

Mencionadas con anterioridad.

14.- ¿Forman estas herramientas parte del Sistema de Gestión/Calidad de la organización?

Sí. El blog interno genera informes actualizados sobre costes, devoluciones, horas, etc. Toda esta información obtenida permite realizar mejoras futuras en diversos aspectos, formando parte del proceso de mejora de calidad continua. De igual manera, el uso de Intranet reporta información útil para su posterior inclusión en informes hacia el departamento de calidad.

15.- ¿Cómo se administra el registro de los contenidos en estas herramientas?

Los contenidos no quedan registrados como tal. El registro se basa en el avance del proyecto, en el establecimiento del número de horas de proyecto, en costes añadidos,..etc.

16.- ¿Existe el papel de un Community Manager en los Blogs al igual que en las tecnologías 2.0?

NO.

17.- ¿Integran al cliente en el Blog o en alguna sección de su Intranet para hacerle participe en el proceso productivo? ¿Se han planteado dicha opción?

No.

No. Comparten blogs distintos. Los clientes poseen su propio blog en el que se pueden ver los porcentajes de horas mediante indicadores.

18.- ¿Sufre algún tipo de actualizaciones el Blog o la Intranet? ¿Cómo se lleva a cabo?

Sí. Por parte del Jefe de Proyecto, de forma semanal (cada viernes).

VALORACIÓN

19.- CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS. ¿De qué manera se cumplen los objetivos por los cuales se decidió a la implantación del blog o de la Intranet?

La experiencia de la introducción del blog resultó exitosa. Dicho éxito y cumplimiento de los objetivos se basa en la gran utilidad comentada para realizar análisis post-mortem de diferentes proyectos y para dotar una mayor rapidez de gestión a los proyectos.

Este último aspecto es una opinión muy extendida entre los usuarios del blog en la empresa. Todos coinciden en que dicha herramienta da sensación de ser algo rápido y poco tedioso de utilizar.

Debido a lo comentado se puede decir que los objetivos de implantación del blog interno han sido cumplidos en gran parte.

En el caso de Intranet lo objetivos también se han cumplido en los diferentes aspectos de gestión e información para los que se introdujo su uso.

20.- BENEFICIOS Y VENTAJAS. ¿Qué beneficios y ventajas se han observado después de la implantación de este tipo de herramientas?

Se han ido comentando a lo largo del cuestionario. Enumerándolos de manera esquemática se puede destacar:

- Se genera información en continua actualización.
- Sensación entre el personal de herramienta rápida y eficiente.
- Posibilidad de segmentación. Blog multiproyecto.
- No presenta problemas de convivencia con Intranet.
- Registro de información de costes, devoluciones, horas,...
- Fácil acceso por parte de los implicados en la realización del proyecto.
- Paso previo para informar sobre temas a tratar en próximas reuniones.
- Favorece una amplia VISIBILIDAD del proyecto.
- Permite y favorece al establecimiento de indicadores de proceso.

21.-ACEPTACIÓN. ¿Consideran un buen nivel de aceptación del sistema por parte de los usuarios de la empresa?

Sí. Dicha contestación se fundamenta en la rápida utilización de la herramienta por parte de los diferentes usuarios y por la sensación, por parte del personal, de ser una herramienta rápida y que permite una visión más completa del proyecto que se está llevando a cabo.

22.-MÉTRICA DE RESULTADOS. ¿De qué manera evalúan los datos que se van obteniendo o que se pretenden obtener mediante la implantación y uso de este tipo de herramientas?

La valoración de los resultados se realiza mediante la importación de horas a los diferentes proyectos y mediante la visualización de los diferentes hitos de proyecto que indican la situación actual del proyecto y su evolución temporal, pudiéndose observar las diferentes fases por las que ha pasado dicho proyecto y si ha sido necesario aplicar acciones de uno u otro tipo o si el proyecto ha ido evolucionando correctamente.

En este apartado resulta de importancia destacar el siguiente método de funcionamiento por parte de la empresa:

El sistema de hitos se basa en la existencia de tres tipos de hitos distintos formados por tres colores diferentes. Verde (funcionamiento correcto), amarillo (alguna modificación) y rojo (algún problema sufrido). La evolución temporal del proyecto muestra diferentes hitos con diferentes secuencias de colores, según corresponda a cada tipo de proyecto. Es evidente que si se observan hitos rojos la empresa prestará especial atención a dicho proyecto para ver los diferentes motivos que pueden estar ocasionando ciertas desviaciones. Lo llamativo radica en las actuaciones tomadas por la empresa cuando observan que la empresa acumula más de tres hitos verdes o más de tres hitos amarillos. En estos casos la empresa propone al cliente nuevas opciones para mejorar su proyecto, atendiendo a diferentes vías.

Esta metodología de trabajo es el máximo exponente de la filosofía de mejora continua adoptada por dicha empresa.

23.- EVOLUCIÓN FUTURA. ¿Tienen previsto mejorar o crear algún nuevo concepto derivado de este uso de las tecnologías de la información y comunicación?

Mantener la filosofía de mejora continua y una posible tendencia hacia el Team Foundation, es decir, blogs con posibilidad de visualización por parte del cliente.

24.- ¿Conocen de la existencia de otras empresas que hayan implantado también este método de Blogs?

Sí. No de manera precisa.

Nombre del encuestador: __JAVIER GALÁN CANTERO__ Nº de encuestador: __
Nombre del encuestado: __JOSE MANUEL CORREA TORRES__ Nº de encuesta: __2__
Hora de comienzo: _13_ : _00_ Hora de finalización: _14_ : _00_

Presentación del encuestador

Buenos días/tardes,

Mi nombre es Javier Galán Cantero. Este documento presenta una encuesta de valoración sobre las Tecnologías de la Información y comunicación presentes en la empresa encuestada.

La información que nos proporcione será utilizada para la realización del Proyecto Fin de Carrera necesario para finalizar la titulación de Ingeniería Industrial, especialidad Organización, en la Universidad Carlos III de Madrid. El cuestionario dura entre 25-35 minutos aproximadamente. Gracias.

Perfil del encuestado

Nombre José Manuel Correa Torres

Cargo: Asesoría

DATOS DE LA EMPRESA

EMPRESA: **AIR MILES ESPAÑA** (Empresa que gestiona el programa de Fidelización y Gestión Rentable de Clientes, Travel Club).

Nº DE EMPLEADOS: De forma estimada unos 150 empleados

TIPO DE BLOG:

Blog colaborativo

TIPO DE INTRANET:

Empresarial

DEPARTAMENTO RESPONSABLE:

Departamento de Inteligencia Comercial

LANZAMIENTO

1.- OBJETIVO INICIAL. ¿Objetivos buscados al implantar el Blog Interno o Intranet? ¿Funciones que desempeñan en la empresa dichas herramientas?

En la compañía se utilizan las dos herramientas:

- Blog: Se utiliza para exponer temas de la compañía y así poder buscar mejoras en los procesos de las mismas.
- Intranet: Se utiliza para colgar noticias (tanto de prensa como corporativas), eventos, vacaciones, etc. Todo lo necesario para una mejor relación con RRHH.

2.-PROPUESTA LANZAMIENTO. ¿Cómo surgió la idea y cómo se propuso?

Idea propuesta por parte del director general para lograr una mayor vinculación con la compañía y estar en una permanente mejora de procesos.

3.- GESTIÓN DE LANZAMIENTO. ¿Qué metodología de gestión se utilizó para su puesta en marcha? ¿Se siguieron algunos pasos concretos?

Lo desconozco, cuando llegue ya estaba implantado. (Hace 2 años)

4.-TIEMPO DESDE LANZAMIENTO HASTA IMPLANTACIÓN TOTAL. ¿Cómo ha sido el histórico de utilización?

También lo desconozco. No obstante, dicho período puede ser aproximadamente de unos 3 años.

5.-COSTE APROXIMADO DE LANZAMIENTO. Mera estimación.

Información no permitida.

IMPLANTACIÓN

6.- TIPO DE IMPLANTACIÓN. ¿Se ha creado el Blog o la Intranet de manera personalizada, comenzando desde cero, o se han utilizado aplicaciones ya definidas como Blogtronix, WordPress o Movable Type?

Empleo de aplicaciones WordPress.

7.- ¿Quién es el responsable/es de crear los contenidos en el Blog y en la Intranet?

Los responsables son recursos humanos y tecnología, aunque el departamento de RRHH es el encargado de promover su uso por parte de todos los empleados.

8.- ¿Existe algún tipo de normativa o reglamentación sobre dichos contenidos?

No. Responsabilidad propia por parte de los usuarios.

9.- ¿Cómo se realiza la supervisión, control y mantenimiento llevado a cabo sobre este tipo de herramientas?
¿Quién es el encargado de llevarlo a cabo?

El encargado de la supervisión, es un responsable de RRHH. Aunque por cada foro, existe un equipo que se encarga de promoverlo y de leer todos los comentarios para su buen uso.

FORMACIÓN DE LOS USUARIOS

10.- ¿Cómo se fomenta la participación del empleado y de la alta dirección en los Blogs e Intranets? ¿Existe algún tipo de formación previa impartida?

La participación se fomenta, formando parte de los objetivos individuales de cada uno, por lo que parte del salario variable depende de la participación de los Blog.

Además cada equipo encargado de cada foro en el blog, debe de promover la participación en el mismo. Existiendo, objetivos de participación...

Otra cosa a destacar es que se valora con un "Premio" el comentario mejor valorado por el resto de compañeros. Ya que cabe la posibilidad de votar por el mejor comentario. Este criterio cada año es distinto, para intentar innovar en todos los aspectos.

USO PRINCIPAL

11.- ¿Existen varios blogs dentro del blog interno o son blogs multiproyecto? ¿Ocurre lo mismo con la Intranet?

Intranet solamente hay una, pero blog se abre un foro dentro del mismo para cada tema que se desarrolla.

12.- ¿Existe la dualidad Blog e Intranet? ¿Cómo conviven ambas aplicaciones? ¿Qué tipo de ventajas/inconvenientes podría mencionar al comparar ambas herramientas?

Existe dualidad, por las dos herramientas conviven juntas. Solamente se puede acceder al blog a través de la intranet.

El inconveniente que veo es la interacción de los miembros, en la intranet solamente cuelgan cosas una persona (el responsable) y en el blog todo el mundo interactúa.

13.- ¿Características propias de su Intranet? ¿Y de su Blog?

Carácter instantáneo, mejor colocación y ubicación de la información corporativa.

Interactivo, real y muy participativo.

14.- ¿Forman estas herramientas parte del Sistema de Gestión/Calidad de la organización?

Por supuesto, ya que como mínimo debes de participar en el blog una vez al trimestre para comentar alguna mejora dentro de la compañía.

El objetivo principal del blog es estar en el proceso de mejora continua constantemente para la optimización de todos los procesos de la compañía.

15.- ¿Cómo se administra el registro de los contenidos en estas herramientas?

El contenido de la herramienta lo administran desde RRHH con la ayuda de tecnología.

16.- ¿Existe el papel de un Community Manager en los Blogs al igual que en las tecnologías 2.0?

Sí, además existen varias personas con este papel dentro de la compañía para su participación en las distintas redes sociales donde se encuentra la compañía (Facebook, Twitter, LinkedIn,...)

17.- ¿Integran al cliente en el Blog o en alguna sección de su Intranet para hacerle participe en el proceso productivo? ¿Se han planteado dicha opción?

No, el cliente no forma parte del blog. Aunque mucho de los temas de mejora se presentan en el comité de dirección y en el consejo de administración después de haberlos implantado.

18.- ¿Sufre algún tipo de actualizaciones el Blog o la Intranet? ¿Cómo se lleva a cabo?

El Blog, constantemente con al apertura de distintos foros añadiendo documentación necesaria para una mejor participación en los mismos.

La Intranet se actualiza una vez al mes, colocando los distintos indicadores de la compañía y noticias publicadas en prensa.

VALORACIÓN

19.- CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS. ¿De qué manera se cumplen los objetivos por los cuales se decidió a la implantación del blog o de la Intranet?

Técnica y monetariamente lo desconozco. Desde mi perspectiva, es de suponer que, el hecho de ser una herramienta con un porcentaje muy elevado de participación, conlleva unos objetivos cumplidos. Además, la fluidez de información se ha visto mejorada notablemente gracias a diversas mejoras y actualizaciones.

20.- BENEFICIOS Y VENTAJAS. ¿Qué beneficios y ventajas se han observado después de la implantación de este tipo de herramientas?

Los beneficios son las mejoras en los procesos y la innovación dentro de la compañía, así como la motivación de los empleados dentro de la compañía.

21.-ACEPTACIÓN. ¿Consideran un buen nivel de aceptación del sistema por parte de los usuarios de la empresa?

Si, ya que al final colaboran en el blog el 95% de los empleados incluido el comité de dirección y el director general.

22.-MÉTRICA DE RESULTADOS. ¿De qué manera evalúan los datos que se van obteniendo o que se pretenden obtener mediante la implantación y uso de este tipo de herramientas?

Se observa el número de visitas, número de comentarios, comentarios por visitantes, visitantes,... métricas muy sencillas para poder ver la participación en los mismos y su utilidad.

23.- EVOLUCIÓN FUTURA. ¿Tienen previsto mejorar o crear algún nuevo concepto derivado de este uso de las tecnologías de la información y comunicación?

De momento no.

24.- ¿Conocen de la existencia de otras empresas que hayan implantado también este método de Blogs?

Si, AXA Seguros y Flex.

Nombre del encuestador: __JAVIER GALÁN CANTERO__ N° de encuestador: __
Nombre del encuestado: _Pablo Pérez N° de encuesta: _3
Hora de comienzo: _12_ : 00__ Hora de finalización: _13_ :00__

Presentación del encuestador

Buenos días/tardes,

Mi nombre es Javier Galán Cantero. Este documento presenta una encuesta de valoración sobre las Tecnologías de la Información y comunicación presentes en la empresa encuestada.

La información que nos proporcione será utilizada para la realización del Proyecto Fin de Carrera necesario para finalizar la titulación de Ingeniería Industrial, especialidad Organización, en la Universidad Carlos III de Madrid. El cuestionario dura entre 25-35 minutos aproximadamente. Gracias.

Perfil del encuestado

Nombre _Pablo Pérez

Cargo: Responsable Dpto. Informática

DATOS DE LA EMPRESA

EMPRESA: **Cianoplan** (Empresa de servicios de fotocopias, impresiones y reducción de planos).

Nº DE EMPLEADOS:

35 empleados repartidos en 8 centros de producción en Vizcaya.

TIPO DE BLOG:

Interno, sin acceso público. Está creado con *Wordpress* en un servidor dedicado de la empresa.

TIPO DE INTRANET:

En planificación.

DEPARTAMENTO RESPONSABLE:

Departamento de Informática.

LANZAMIENTO

1.- OBJETIVO INICIAL. ¿Objetivos buscados al implantar el Blog Interno o Intranet? ¿Funciones que desempeñan en la empresa dichas herramientas?

Objetivos:

- Unificar las comunicaciones internas de la empresa en un punto
- Facilitar la colaboración de todos los empleados en forma de noticias o comentarios
- Crear la sensación de empresa única en vez de 8 centros reprográficos aislados
- Generar un histórico de consultas

Funciones:

- Comunicación de nuevos procedimientos de trabajo
- Anuncio de altas y bajas de empleados
- Anuncio de nuevas máquinas compradas o nuevos servicios ofrecidos por la empresa
- Publicación del calendario laboral, revisiones médicas,...
- Vida social: bodas, nacimientos, etc.
- Repositorio central de teléfonos, direcciones, emails,
- Repositorio de recogida de ideas para facilitar la innovación

2.-PROPUESTA LANZAMIENTO. ¿Cómo surgió la idea y cómo se propuso?

Surgió desde informática y se propuso a gerencia destacando las ventajas de comunicación que tiene sobre el email masivo, que era el sistema que seguía anteriormente

3.- GESTIÓN DE LANZAMIENTO. ¿Qué metodología de gestión se utilizó para su puesta en marcha? ¿Se siguieron algunos pasos concretos?

No fue demasiado metodológico. Únicamente se planteó la participación masiva de todos los empleados en 2 fases:

- Durante los 3 primeros meses, los comentarios estaban cerrados y los únicos que publicaban eran el gerente e informática.
- A partir del tercer mes, se abrieron los comentarios y se fueron incorporando más redactores de noticias entre los diferentes departamentos.

4.-TIEMPO DESDE LANZAMIENTO HASTA IMPLANTACIÓN TOTAL. ¿Cómo ha sido el histórico de utilización?

- Se inauguró en octubre de 2008
- 361 noticias agrupadas en 29 categorías escritas por 14 usuarios diferentes.
- 1.822 comentarios

5.-COSTE APROXIMADO DE LANZAMIENTO. Mera estimación.

Todo el trabajo de implantación ha sido realizado internamente por lo que no tenemos un cálculo ni siquiera aproximado.

IMPLANTACIÓN

6.- TIPO DE IMPLANTACIÓN. ¿Se ha creado el Blog o la Intranet de manera personalizada, comenzando desde cero, o se han utilizado aplicaciones ya definidas como Blogtronix, WordPress o Movable Type?

Es un blog de wordpress pero instalado en un servidor propio, se empezó con la versión 2 y hace 4 meses que actualizamos a la versión 3. Se utilizó un tema visual ya existente con ligeras modificaciones.

7.- ¿Quién es el responsable/es de crear los contenidos en el Blog y en la Intranet?

Actualmente hay unos 10 editores activos pero el reparto es bastante desigual:

- Gerencia (30%)
- Informática (30%)
- Comercial (18%)
- Administración (15%)
- Otros departamentos (7%)

8.- ¿Existe algún tipo de normativa o reglamentación sobre dichos contenidos?

No hay una normativa escrita sobre lo que se debe publicar aunque de modo natural se ha llegado a un consenso en cuanto al tono de las noticias para evitar que sea demasiado informal.

9.- ¿Cómo se realiza la supervisión, control y mantenimiento llevado a cabo sobre este tipo de herramientas?
¿Quién es el encargado de llevarlo a cabo?

No hay un control centralizado, únicamente, cuando se incorpora un nuevo redactor, se le asigna un redactor con experiencia que le ayuda con los aspectos técnicos y que le supervisa la escritura de las 2 ó 3 primeras noticias.

FORMACIÓN DE LOS USUARIOS

10.- ¿Cómo se fomenta la participación del empleado y de la alta dirección en los Blogs e Intranets? ¿Existe algún tipo de formación previa impartida?

Hay un manual básico de escritura de noticias que se entrega a los nuevos escritores y además, cuando se incorpora un nuevo redactor, se le asigna un redactor con experiencia que le ayuda con los aspectos técnicos y que le supervisa la escritura de las 2 ó 3 primeras noticias.

La participación en forma de comentarios se fomenta desde cada centro de trabajo y es responsabilidad del jefe de centro.

USO PRINCIPAL

11.- ¿Existen varios blogs dentro del blog interno o son blogs multiproyecto? ¿Ocurre lo mismo con la Intranet?

Es un único blog interno.

12.- ¿Existe la dualidad Blog e Intranet? ¿Cómo conviven ambas aplicaciones? ¿Qué tipo de ventajas/inconvenientes podría mencionar al comparar ambas herramientas?

Se tratará de que convivan juntos, en el blog se van añadiendo cada vez más servicios propios de una intranet pero existen otras herramientas paralelas (un wiki, un sistema de gestión documental con procedimientos) que conviven con el blog.

13.- ¿Características propias de su Intranet? ¿Y de su Blog?

Especificadas en apartados anteriores.

14.- ¿Forman estas herramientas parte del Sistema de Gestión/Calidad de la organización?

Sí, lo que se publica en el blog adquiere la categoría de norma y es una fuente de consulta histórica obligatoria.

15.- ¿Cómo se administra el registro de los contenidos en estas herramientas?

N/A

16.- ¿Existe el papel de un Community Manager en los Blogs al igual que en las tecnologías 2.0?

N/A

17.- ¿Integran al cliente en el Blog o en alguna sección de su Intranet para hacerle participe en el proceso productivo? ¿Se han planteado dicha opción?

N/A

18.- ¿Sufre algún tipo de actualizaciones el Blog o la Intranet? ¿Cómo se lleva a cabo?

N/A

VALORACIÓN

19.- CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS. ¿De qué manera se cumplen los objetivos por los cuales se decidió a la implantación del blog o de la Intranet?

Se están cumpliendo bastante bien:

- El blog interno es la página de inicio de todos los ordenadores de la empresa
- Es una fuente de autoridad y un punto central de comunicación.
- Nos ayuda uniformizar métodos de trabajo.

20.- BENEFICIOS Y VENTAJAS. ¿Qué beneficios y ventajas se han observado después de la implantación de este tipo de herramientas?

- Es un tablón de anuncios permanente con registro histórico. Al contrario que con el email, no se pierde nada.
- Es multimedia, publicamos fotos y videotutoriales con nuevos procedimientos o métodos de trabajo.
- Abre las posibilidades de participación para todos, independientemente de su puesto jerárquico o de su pericia como usuario de ordenadores.
- Nos da la posibilidad de añadir servicios de ayuda permanente (calculadora de precios de portes, registro central y actualizado de teléfonos y direcciones, manuales y procedimientos, etc.).
- Permite dar acceso remoto desde el exterior de la empresa a los empleados que lo deseen consultar desde sus casas.

21.-ACEPTACIÓN. ¿Consideran un buen nivel de aceptación del sistema por parte de los usuarios de la empresa?

Sí, el nivel de aceptación ha sido bastante bueno.

22.-MÉTRICA DE RESULTADOS. ¿De qué manera evalúan los datos que se van obteniendo o que se pretenden obtener mediante la implantación y uso de este tipo de herramientas?

No se sigue un método muy estricto pero, periódicamente se miran:

- El número de comentarios en general y comparándolo entre las noticias más “sociales” con las más “técnicas”
- El número de noticias publicadas por persona y departamento, especialmente en los usuarios recién incorporados como editores al blog.

23.- EVOLUCIÓN FUTURA. ¿Tienen previsto mejorar o crear algún nuevo concepto derivado de este uso de las tecnologías de la información y comunicación?

Se ha barajado en varias ocasiones la posibilidad de crear un blog público con noticias de interés para nuestros clientes pero todavía no nos hemos lanzado a ello.

24.- ¿Conocen de la existencia de otras empresas que hayan implantado también este método de Blogs?

No, y me gustaría poder compartir experiencias con otros para ver en que podemos mejorar.

Nombre del encuestador: __JAVIER GALÁN CANTERO__ Nº de encuestador: __

Nombre del encuestado: _PILAR ARANZAZU HERRAEZ LOPEZ_ Nº de encuesta: _4_

Hora de comienzo: _13_ : _09_

Hora de finalización: _14_ : _00_

Presentación del encuestador

Buenos días/tardes,

Mi nombre es Javier Galán Cantero. Este documento presenta una encuesta de valoración sobre las Tecnologías de la Información y comunicación presentes en la empresa encuestada.

La información que nos proporcione será utilizada para la realización del Proyecto Fin de Carrera necesario para finalizar la titulación de Ingeniería Industrial, especialidad Organización, en la Universidad Carlos III de Madrid. El cuestionario dura entre 25-35 minutos aproximadamente. Gracias.

Perfil del encuestado

Nombre Pilar Aránzazu Herráez López

Cargo: Técnico Superior Informático

DATOS DE LA EMPRESA

EMPRESA: Ayuntamiento de Leganés

Nº DE EMPLEADOS: Cerca de 1500 empleados

TIPO DE BLOG:

Blog Temático de noticias presente en el portal del Empleado

Blog Colaborativo: en el portal de Gestión del Conocimiento (proyectos, documentos, etc. de referencia para toda la entidad)

Foto log: Se utilizan en algunas actividades del área de cultura (post para imágenes, esculturas, exposiciones, etc.)

TIPO DE INTRANET:

Se dispone de una intranet informativa y de descarga de contenidos. Impresos normalizados, nóminas, accesos a los recursos (salas de reunión), fondos documentales, etc. pero no se tiene ningún mecanismo de comunicación síncrona ni tramitación electrónica.

DEPARTAMENTO RESPONSABLE:

Departamento de Sistemas de Información y Departamento de RRHH.

LANZAMIENTO

1.- OBJETIVO INICIAL. ¿Objetivos buscados al implantar el Blog Interno o Intranet? ¿Funciones que desempeñan en la empresa dichas herramientas?

Existe una herramienta para el CAU (Centro de Atención al usuario) que sí dispone de un blog. El objetivo del mismo es que los profesionales que resuelven las incidencias estén en contacto y trabajen de una forma cooperativa en la resolución de los problemas como medio alternativo al teléfono móvil y herramientas de sincronización entre equipos informáticos.

2.-PROPUESTA LANZAMIENTO. ¿Cómo surgió la idea y cómo se propuso?

Existe una propuesta para crear un entorno cooperativo tipos Sharepoint. Donde el blog es un espacio muy pequeño y que existe a nivel departamental y temático. La propuesta viene de manos e RRHH y de un departamento denominado Gestión del Conocimiento.

Se trata de consolidar el Know-How de todas las áreas y crear un punto de encuentro y de colaboración desde los siguientes primas:

Personas: fondo de directorio de contacto y acceso con comunicaciones unificadas

Currícula y experiencia como fondo de recursos ante proyectos

Blogs especializados por materias y por departamentos

Gestor documental: Control del ciclo de vida de los documentos, administración de contenidos no estructurados y explotación de datos a través de taxonomías y metadatos

Workflow: para la realización de tareas y tramitación de expedientes (solicitudes de permisos, reservas de salas, etc.)

Inventario de equipamientos: edificios, salas, etc.

Inventario informático: Parque tecnológico disponible (hardware y software)

Proyectos: relación de documentos y productos por proyecto

BBDD de conocimiento: resultados y experiencias

3.- GESTIÓN DE LANZAMIENTO. ¿Qué metodología de gestión se utilizó para su puesta en marcha? ¿Se siguieron algunos pasos concretos?

- 1.- Creación de una comisión para valoración de la creación
- 2.- Decisión estratégica de creación
- 3.- elección de la tecnología que mejor se adecue
- 4.- Definición de plan de implantación
- 5.- Comunicación del plan de implantación
- 6.- ejecución del plan de implantación
 - a) piloto
 - b) adecuación en función de resultados
 - c) inclusión de las áreas por fases (primero entran las que garanticen un mayor éxito)
- 7.- mejora continua y reevaluación anual

4.-TIEMPO DESDE LANZAMIENTO HASTA IMPLANTACIÓN TOTAL. ¿Cómo ha sido el histórico de utilización?

Lo desconozco.

5.-COSTE APROXIMADO DE LANZAMIENTO. Mera estimación.

Para el lanzamiento (definición, comunicación, difusión, coordinación, etc.) creo que unos 30.000 euros.

IMPLANTACIÓN

6.- TIPO DE IMPLANTACIÓN. ¿Se ha creado el Blog o la Intranet de manera personalizada, comenzando desde cero, o se han utilizado aplicaciones ya definidas como Blogtronix, WordPress o Movable Type?

Aplicaciones ya definidas y personalizadas con la imagen corporativa, pero siempre las que aporten más horizonte, no centradas únicamente en el blog, por ejemplo M. Sharepoint, Alfresco, etc. donde además de disponer de herramientas para la creación de blogs, disponen de espacios para la gestión de contenidos y la gestión documental.

7.- ¿Quién es el responsable/es de crear los contenidos en el Blog y en la Intranet?

Existe un responsable de coordinación general que pertenece al área de gestión del conocimiento y uno encargado dentro de cada departamento.

En el caso de temáticas de carácter crítico los post primero se presentan y existe un controller que los publica o no.

8.- ¿Existe algún tipo de normativa o reglamentación sobre dichos contenidos?

Sí, existe una normativa en la cual se penaliza por la publicación de contenidos ofensivos, obscenos, etc. También se tienen en cuenta legislaciones tales como la Ley de Protección de Datos de carácter personal, etc.

9.- ¿Cómo se realiza la supervisión, control y mantenimiento llevado a cabo sobre este tipo de herramientas? ¿Quién es el encargado de llevarlo a cabo?

Un encargado técnico general, un encargado funcional general y un encargado funcional por área o por departamento. Los contenidos caducan pero no se borran hasta pasado un tiempo para controlar posibles reclamaciones.

FORMACIÓN DE LOS USUARIOS

10.- ¿Cómo se fomenta la participación del empleado y de la alta dirección en los Blogs e Intranets? ¿Existe algún tipo de formación previa impartida?

Siempre se lanza una pregunta o una novedad de partida...

USO PRINCIPAL

11.- ¿Existen varios blogs dentro del blog interno o son blogs multiproyecto? ¿Ocurre lo mismo con la Intranet?

De momento no tenemos blog multiproyecto.

12.- ¿Existe la dualidad Blog e Intranet? ¿Cómo conviven ambas aplicaciones? ¿Qué tipo de ventajas/inconvenientes podría mencionar al comparar ambas herramientas?

Sí, la intranet es informativa y se emplean para información corporativa casi siempre de RRHH y el blog tiene un uso y un carácter más técnico.

13.- ¿Características propias de su Intranet? ¿Y de su Blog?

Multiplataforma

Multi-idioma

Software libre o software suministrado por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (localweb, Localgis, etc.)

Siempre que sea integrable con las herramientas office

Que se visualice correctamente desde Internet Explorer (es el estándar)

Que permita el uso de plantillas de presentación. Css

Que permita definir un workflow de publicación de contenidos (yo creo, mi responsable aprueba, y el gestor de contenidos publica)

Que las BBDD sea libres (MySQL, etc.)

Que los contenidos puedan ser accesibles (texto versión corta para sordos, videos alternativos para sordos, etc.)

Que sean extensibles a más funcionalidades: gestor de contenidos, gestor documental, sede electrónica, multidispositivo (smartphone, pcs de sobremesa, etc.)

Que disponga del bloqueo de contenidos, que ofrezca mecanismos de trazabilidad, integridad, encriptación, etc. para cumplir con la normativa de protección de datos.

Que permita una gestión correcta de contenidos y la explotación simultánea por varias áreas. Por ejemplo: un colegio se presenta dentro del área de educación, pero también dentro del área de deportes si dispone de unas canchas deportivas...

14.- ¿Forman estas herramientas parte del Sistema de Gestión/Calidad de la organización?

Si. Del sistema de calidad.

15.- ¿Cómo se administra el registro de los contenidos en estas herramientas?

Existen altas, bajas y modificaciones. Cada usuario tiene determinados permisos.

Existen varias fechas:

- 1.- de alta, baja, modificación o consulta;
- 2.- otra de publicación, se publica de x a y fecha,
- 3.- otra de revisión, se planifica una revisión semestral del contenido para evitar que la web quede obsoleta (salta una alarma por contenido),
- 4.- otra de bloqueo que significa que el contenido no se presenta en la parte pública pero sigue existiendo en el gestor de contenidos (reclamaciones, histórico de lo que se ha publicado durante x años, por si es preciso restaurar, reutilizar, etc.)

16.- ¿Existe el papel de un Community Manager en los Blogs al igual que en las tecnologías 2.0?

No. Todavía no.

17.- ¿Integran al cliente en el Blog o en alguna sección de su Intranet para hacerle participe en el proceso productivo? ¿Se han planteado dicha opción?

En el blog no. Se le integra en la tramitación electrónica a través de lo exigido por la ley 11/2007.

18.- ¿Sufre algún tipo de actualizaciones el Blog o la Intranet? ¿Cómo se lleva a cabo?

Existe un responsable general técnico (plataforma, BBDD, etc.)

Existe un responsable funcional (mejoras, evoluciones, normativa de publicación, etc.)

Existen dos responsables de carga de contenidos por área y en el caso de contenidos críticos se define un workflow de publicación (creación -> aprobación-> publicación).

VALORACIÓN

19.- CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS. ¿De qué manera se cumplen los objetivos por los cuales se decidió a la implantación del blog o de la Intranet?

Existe indicadores de seguimiento de un portfolio que tienen un umbral u objetivo:

Número de usuarios:

Número de contenidos dados de alta

Resultados de visitas de Google Analytics

Resultados de abandonos en ciertas páginas Google Analytics

Navegadores más utilizados por los usuarios

Volumen de modificación de contenidos por área

Número de visitas por área

Número de accesos a la sede electrónica

Cumplimiento del nivel de accesibilidad: AAA

20.- BENEFICIOS Y VENTAJAS. ¿Qué beneficios y ventajas se han observado después de la implantación de este tipo de herramientas?

Mayor coordinación

Mayor optimización en acceso a recursos (aulas, salas)

Menor tiempo de acceso a repositorios documentales

Mayor seguridad en el acceso

21.-ACEPTACIÓN. ¿Consideran un buen nivel de aceptación del sistema por parte de los usuarios de la empresa?

No. Se trata de una organización con una edad media del personal muy elevada (más de 50 años).

22.-MÉTRICA DE RESULTADOS. ¿De qué manera evalúan los datos que se van obteniendo o que se pretenden obtener mediante la implantación y uso de este tipo de herramientas?

Con los indicadores mencionados anteriormente.

23.- EVOLUCIÓN FUTURA. ¿Tienen previsto mejorar o crear algún nuevo concepto derivado de este uso de las tecnologías de la información y comunicación?

Sí, integración con canales de comunicación externos tales como redes sociales y redes profesionales, así como servicios especializados existentes en nube.

24.- ¿Conocen de la existencia de otras empresas que hayan implantado también este método de Blogs?

No entiendo a qué método de Blogs se hace referencia, pero casi todas las empresas han optado por el uso de sistemas de colaboración como mecanismo de integración de personas (teletrabajo frente trabajadores presenciales), para el ahorro de costes (en llamadas telefónicas y viajes).

Nombre del encuestador: __JAVIER GALÁN CANTERO__ Nº de encuestador:
Nombre del encuestado: _Javier Conesa_ Nº de encuesta: __5__
Hora de comienzo: _/_ : _/_ Hora de finalización: _/_ : _/_

Presentación del encuestador

Buenos días/tardes,

Mi nombre es Javier Galán Cantero. Este documento presenta una encuesta de valoración sobre las Tecnologías de la Información y comunicación presentes en la empresa encuestada.

La información que nos proporcione será utilizada para la realización del Proyecto Fin de Carrera necesario para finalizar la titulación de Ingeniería Industrial, especialidad Organización, en la Universidad Carlos III de Madrid. El cuestionario dura entre 25-35 minutos aproximadamente. Gracias.

Perfil del encuestado

Nombre Javier Conesa Hervás Cargo: Dpto. IT y Management

DATOS DE LA EMPRESA

EMPRESA: **Inmasan S.A** (Actividades de consultoría informática de gestión empresarial)

Nº DE EMPLEADOS:
25 empleados

TIPO DE BLOG:
Interno.

TIPO DE INTRANET:
Software propio.

DEPARTAMENTO RESPONSABLE:
Information Technology and Management

LANZAMIENTO

1.- OBJETIVO INICIAL. ¿Objetivos buscados al implantar el Blog Interno o Intranet? ¿Funciones que desempeñan en la empresa dichas herramientas?

Comunicación entre los diferentes departamentos, seguimiento y recordatorio para las diferentes tareas que se realizan diariamente.

2.-PROPUESTA LANZAMIENTO. ¿Cómo surgió la idea y cómo se propuso?

Puesta en marcha como idea previa de un proyecto propio en la Universidad Rey Juan Carlos, para hacer el trabajo más sencillo.

3.- GESTIÓN DE LANZAMIENTO. ¿Qué metodología de gestión se utilizó para su puesta en marcha? ¿Se siguieron algunos pasos concretos?

La idea y el desarrollo surgieron por parte de un miembro de la empresa experto en tecnología de Blogging e Intranet. Se presentó el proyecto y quedó aceptado ya que era necesaria una herramienta de comunicación interna. No se ha utilizado ningún tipo de herramienta predefinida (Blogspot, WordPress) sino por un desarrollo y diseño propio en Sistemas Linux (SQL).

4.-TIEMPO DESDE LANZAMIENTO HASTA IMPLANTACIÓN TOTAL. ¿Cómo ha sido el histórico de utilización?

Idea previa, implementación y uso definitivo en un periodo de un mes.

5.-COSTE APROXIMADO DE LANZAMIENTO. Mera estimación.

- Servidor HP Proliant G5: 1500 €Aprox.
- Carece de licencias al estar basado en Software Libre.

IMPLANTACIÓN

6.- TIPO DE IMPLANTACIÓN. ¿Se ha creado el Blog o la Intranet de manera personalizada, comenzando desde cero, o se han utilizado aplicaciones ya definidas como Blogtronix, WordPress o Movable Type?

Contestada más arriba.

7.- ¿Quién es el responsable/es de crear los contenidos en el Blog y en la Intranet?

En el caso del Blog, existen tres administradores de la herramienta que son los encargados de realizar las modificaciones y de introducir las sucesivas informaciones.

Para el caso de la Intranet, los contenidos son creados por el Jefe de Departamento.

8.- ¿Existe algún tipo de normativa o reglamentación sobre dichos contenidos?

Contenidos exclusivos y propios de la empresa.

9.- ¿Cómo se realiza la supervisión, control y mantenimiento llevado a cabo sobre este tipo de herramientas? ¿Quién es el encargado de llevarlo a cabo?

Periódicamente se revisa el contenido para evitar el exceso de Post repetitivos, en el caso del Blog.

Respecto a la Intranet, el intervalo entre revisiones es mayor.

FORMACIÓN DE LOS USUARIOS

10.- ¿Cómo se fomenta la participación del empleado y de la alta dirección en los Blogs e Intranets? ¿Existe algún tipo de formación previa impartida?

No existe ninguna herramienta específica de fomento de la participación, no existe formación previa ya que prácticamente todos los trabajadores tienen conocimiento de la herramienta. Principalmente los tres administradores.

USO PRINCIPAL

11.- ¿Existen varios blogs dentro del blog interno o son blogs multiproyecto? ¿Ocurre lo mismo con la Intranet?

Es un blog multiproyecto, en el que existen varios *Tags* o secciones que nos permiten buscar cualquier tema con facilidad.

En el caso de Intranet ocurre lo mismo.

12.- ¿Existe la dualidad Blog e Intranet? ¿Cómo conviven ambas aplicaciones? ¿Qué tipo de ventajas/inconvenientes podría mencionar al comparar ambas herramientas?

Existe la dualidad y conviven juntos de forma correcta.

13.- ¿Características propias de su Intranet? ¿Y de su Blog?

En el caso de Intranet, se puede decir que se creó mediante la observación de modelos observados de otras compañías. Debido a esto, las características fundamentales se corresponden con las de cualquier Intranet Corporativa. No obstante, gracias a los conocimientos informáticos de los tres administradores se pueden ampliar características dependiendo de las necesidades de la organización.

Respecto al Blog, las características han sido mencionadas con anterioridad.

14.- ¿Forman estas herramientas parte del Sistema de Gestión/Calidad de la organización?

Solo forma parte del correcto sistema de funcionamiento de la empresa. Forma parte del sistema de calidad mediante la visión del histórico del blog para cada cliente.

15.- ¿Cómo se administra el registro de los contenidos en estas herramientas?

Desde un navegador (Firefox, IE, Safari, Opera...), mediante el uso de Usuario y Password. En el caso del Blog, los post se quedan registrados para el posterior acceso de la información.

16.- ¿Existe el papel de un Community Manager en los Blogs al igual que en las tecnologías 2.0?

No, solo los administradores.

17.- ¿Integran al cliente en el Blog o en alguna sección de su Intranet para hacerle participe en el proceso productivo? ¿Se han planteado dicha opción?

No, y en un futuro se mantendrá la misma política.

18.- ¿Sufre algún tipo de actualizaciones el Blog o la Intranet? ¿Cómo se lleva a cabo?

Si, cada vez que hay una nueva versión del motor de Blogging. Actualización automática a través de las actualizaciones de paquetes de Synaptic.

VALORACIÓN

19.- CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS. ¿De qué manera se cumplen los objetivos por los cuales se decidió a la implantación del blog o de la Intranet?

Comunicación a tiempo real interna, fluida y actualizable.

20.- BENEFICIOS Y VENTAJAS. ¿Qué beneficios y ventajas se han observado después de la implantación de este tipo de herramientas?

Conocimiento y seguimiento de cerca de los proyectos a realizar como también de la gestión de su avance.

21.-ACEPTACIÓN. ¿Consideran un buen nivel de aceptación del sistema por parte de los usuarios de la empresa?

Si, debido a que todos utilizan la herramienta.

22.-MÉTRICA DE RESULTADOS. ¿De qué manera evalúan los datos que se van obteniendo o que se pretenden obtener mediante la implantación y uso de este tipo de herramientas?

N/A

23.- EVOLUCIÓN FUTURA. ¿Tienen previsto mejorar o crear algún nuevo concepto derivado de este uso de las tecnologías de la información y comunicación?

Todo depende de la expansión futura de la empresa.

24.- ¿Conocen de la existencia de otras empresas que hayan implantado también este método de Blogs?

Clientes que necesitaban una herramienta para la comunicación interna. Ej: Serrano 6.

Nombre del encuestador: __JAVIER GALÁN CANTERO__ Nº de encuestador: __
 Nombre del encuestado: ____Eva García____ Nº de encuesta: __6__
 Hora de comienzo: _15_ : _00_ Hora de finalización: _16_ : _00_

Presentación del encuestador

Buenos días/tardes,

Mi nombre es Javier Galán Cantero. Este documento presenta una encuesta de valoración sobre las Tecnologías de la Información y comunicación presentes en la empresa encuestada.

La información que nos proporcione será utilizada para la realización del Proyecto Fin de Carrera necesario para finalizar la titulación de Ingeniería Industrial, especialidad Organización, en la Universidad Carlos III de Madrid. El cuestionario dura entre 25-35 minutos aproximadamente. Gracias.

Perfil del encuestado

Nombre Eva García-----

Cargo: Res. Dpto. Comunicación

DATOS DE LA EMPRESA

EMPRESA: **Nurun** (Agencia multinacional canadiense de marketing y comunicación digital).

Nº DE EMPLEADOS:

1100 a nivel mundial

TIPO DE BLOG:

Blog corporativo Interno / Externo.

TIPO DE INTRANET:

Corporativa

DEPARTAMENTO RESPONSABLE:

Comunicación

LANZAMIENTO

1.- OBJETIVO INICIAL. ¿Objetivos buscados al implantar el Blog Interno o Intranet? ¿Funciones que desempeñan en la empresa dichas herramientas?

Diciembre del año 2009. Al ver que nuestro blog interno no tenía aceptación, le dimos la vuelta lo hicimos externo y lo convertimos en una herramienta de comunicación de la empresa para dar a conocer a sus públicos información de relevancia acerca de la compañía. Como proyectos, nuevos clientes, estudios publicados, información del sector, participación en eventos, noticias publicadas en los medios de comunicación, etc. Además la información la movemos en las redes sociales para que tenga una mejor y mayor cobertura.

El objetivo de la Intranet se fundamenta en la gestión más eficiente de la comunicación dentro de las fronteras de la organización. Destacan funciones de notificación, datos de empleados, actividades, etc.

2.-PROPUESTA LANZAMIENTO. ¿Cómo surgió la idea y cómo se propuso?

Al ver que el blog interno no funcionaba de la forma deseada, preguntamos a los empleados a través de una encuesta personal y más del 80% nos dijeron que no necesitaban un blog para acceder a la comunicación interna, no les era del todo útil. Pensamos que el contenido que queríamos mover internamente podía ser publicable externamente así que entre el responsable de medios digitales y la responsable de comunicación le dimos la vuelta, ofreciendo contenido de la agencia no sólo para los empleados sino también para el resto de nuestro públicos objetivos: clientes, competidores, sector, etc.

3.- GESTIÓN DE LANZAMIENTO. ¿Qué metodología de gestión se utilizó para su puesta en marcha? ¿Se siguieron algunos pasos concretos?

No simplemente pedimos ayuda interna a todos los empleados para implicarles en el proyecto. Unos, ayudaron a maquetar, otros a diseñar, otros a posicionarlo y otros con los contenidos. Al final lanzamos un blog realizado por toda la empresa. Cuando estuvo online enviamos un e-mail e hicimos una presentación explicando sus objetivos y retos a corto plazo.

En el caso de la Intranet, se decidió su implantación por medio de la Organización.

4.-TIEMPO DESDE LANZAMIENTO HASTA IMPLANTACIÓN TOTAL. ¿Cómo ha sido el histórico de utilización?

Muy bueno. De mejor a mejor, porque hemos ido aprendiendo y aplicando mejoras. Además el hecho de mover el contenido en las redes hace que la información fluya y tengamos muchos más usuarios en el blog. Internamente en la última encuesta los empleados nos decían que les gustaba echarle siempre un vistazo para ver que contenido actualizábamos todos los días.

5.-COSTE APROXIMADO DE LANZAMIENTO. Mera estimación.

0€..En tiempo de gente unas 20 horas.

Intranet: N/A

IMPLANTACIÓN

6.- TIPO DE IMPLANTACIÓN. ¿Se ha creado el Blog o la Intranet de manera personalizada, comenzando desde cero, o se han utilizado aplicaciones ya definidas como Blogtronix, WordPress o Movable Type?

Utilizamos Wordpress y le dimos nuestro diseño corporativo. La misma metodología para el caso de la Intranet.

7.- ¿Quién es el responsable/es de crear los contenidos en el Blog y en la Intranet?

El responsable de comunicación.

8.- ¿Existe algún tipo de normativa o reglamentación sobre dichos contenidos?

Sí, que sea interesante y relevante para todos nuestros públicos.

9.- ¿Cómo se realiza la supervisión, control y mantenimiento llevado a cabo sobre este tipo de herramientas?
¿Quién es el encargado de llevarlo a cabo?

El responsable de comunicación.

FORMACIÓN DE LOS USUARIOS

10.- ¿Cómo se fomenta la participación del empleado y de la alta dirección en los Blogs e Intranets? ¿Existe algún tipo de formación previa impartida?

Nosotros somos todos digitales, así que no hace falta. La mayoría tiene su propio blog con lo cual conocen perfectamente el procedimiento de publicar, aprobar, etc.

USO PRINCIPAL

11.- ¿Existen varios blogs dentro del blog interno o son blogs multiproyecto? ¿Ocurre lo mismo con la Intranet?

Solo tenemos un blog y una Intranet.

12.- ¿Existe la dualidad Blog e Intranet? ¿Cómo conviven ambas aplicaciones? ¿Qué tipo de ventajas/inconvenientes podría mencionar al comparar ambas herramientas?

Actualmente No, la información del blog nuestra es externa por lo cual esa información no se comparte.

13.- ¿Características propias de su Intranet? ¿Y de su Blog?

Ya mencionadas. Personalizadas al carácter y necesidades de la empresa.

14.- ¿Forman estas herramientas parte del Sistema de Gestión/Calidad de la organización?

No.

15.- ¿Cómo se administra el registro de los contenidos en estas herramientas?

Los empleados nos pasan los contenidos y desde comunicación se validan, adaptan y se publican. Otro tipo de contenidos son transmitidos por departamentos y se incluyen en la Intranet.

16.- ¿Existe el papel de un Community Manager en los Blogs al igual que en las tecnologías 2.0?

Si, el responsable de comunicación.

17.- ¿Integran al cliente en el Blog o en alguna sección de su Intranet para hacerle participe en el proceso productivo? ¿Se han planteado dicha opción?

Si, enviándoles la información de los proyectos y los estudios que publicamos en el blog. También de sus proyectos.

En la Intranet no.

18.- ¿Sufre algún tipo de actualizaciones el Blog o la Intranet? ¿Cómo se lleva a cabo?

Si, cada tres meses, revisamos, preguntamos y actualizamos las cosas que nos piden los empleados, clientes, medios, colaboradores, etc.

VALORACIÓN

19.- CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS. ¿De qué manera se cumplen los objetivos por los cuales se decidió a la implantación del blog o de la Intranet?

Se cumplen desde el momento en el que varios clientes nos han llamado para informarse de nuestros servicios a partir de la información generada en el blog. En el caso de la Intranet también debido al correcto funcionamiento interno.

20.- BENEFICIOS Y VENTAJAS. ¿Qué beneficios y ventajas se han observado después de la implantación de este tipo de herramientas?

Mas visibilidad interna y externa de las cosas que hacemos y ocurren en la empresa.

21.-ACEPTACIÓN. ¿Consideran un buen nivel de aceptación del sistema por parte de los usuarios de la empresa?

Si, un 75% de los encuestados afirmo preferir mejor esta opción que la del blog interno exclusivo.

22.-MÉTRICA DE RESULTADOS. ¿De qué manera evalúan los datos que se van obteniendo o que se pretenden obtener mediante la implantación y uso de este tipo de herramientas?

A través de una herramienta de Wordpress que nos da los datos de visitas, links, usuarios, etc.

23.- EVOLUCIÓN FUTURA. ¿Tienen previsto mejorar o crear algún nuevo concepto derivado de este uso de las tecnologías de la información y comunicación?

Si en un par de meses volveremos a preguntar a la gente para seguir mejorando.

24.- ¿Conocen de la existencia de otras empresas que hayan implantado también este método de Blogs?

No.

Nombre del encuestador: __JAVIER GALÁN CANTERO__ Nº de encuestador: __
Nombre del encuestado: _Javier Conesa Hervás_ Nº de encuesta: __7__
Hora de comienzo: _17_ : _00_ Hora de finalización: _17_ : _45_

Presentación del encuestador

Buenos días/tardes,

Mi nombre es Javier Galán Cantero. Este documento presenta una encuesta de valoración sobre las Tecnologías de la Información y comunicación presentes en la empresa encuestada.

La información que nos proporcione será utilizada para la realización del Proyecto Fin de Carrera necesario para finalizar la titulación de Ingeniería Industrial, especialidad Organización, en la Universidad Carlos III de Madrid. El cuestionario dura entre 25-35 minutos aproximadamente. Gracias.

Perfil del encuestado

Nombre __Javier Conesa Hervás__ Cargo: Inform. Inmasan S.A

DATOS DE LA EMPRESA

EMPRESA: **Serrano 6 S.L.** (Servicios inmobiliarios en Madrid).

Nº DE EMPLEADOS:

500 aproximadamente.

TIPO DE BLOG:

Interno

TIPO DE INTRANET:

Empresarial

DEPARTAMENTO RESPONSABLE:

Administración, Dirección y Finanzas.
(Herramientas creadas por Inmasan S.A.)

LANZAMIENTO

1.- OBJETIVO INICIAL. ¿Objetivos buscados al implantar el Blog Interno o Intranet? ¿Funciones que desempeñan en la empresa dichas herramientas?

Adaptarse a las nuevas herramientas de la Tecnología de la Información y Comunicación. Mejorar la comunicación entre los diferentes empleados y también entre las diferentes empresas que forman Serrano6.

Unificación de los diferentes departamentos de la empresa y tener un control eficaz de los diferentes estados de los proyectos. Permite establecer una nueva manera de comunicación entre los empleados de las empresas de este grupo.

Gestor de contenidos: Aplicación creada en el blog para facilitar su uso a empleados que no estén habituados a trabajar con este tipo de nuevas herramientas.

2.-PROPUESTA LANZAMIENTO. ¿Cómo surgió la idea y cómo se propuso?

Serrano 6 quería una solución integrada de bajo coste para poder estar al tanto del estado de la empresa. Surgió por parte de un miembro de administración de la empresa.

La empresa Inmasan se hacía cargo de todas las soluciones de TI y por lo tanto se le pidió la implantación de un blog interno adecuado como nueva herramienta.

3.- GESTIÓN DE LANZAMIENTO. ¿Qué metodología de gestión se utilizó para su puesta en marcha? ¿Se siguieron algunos pasos concretos?

Se propuso la idea de la creación de un blog interno, por parte de un miembro de administración del grupo Serrano 6, posteriormente se aprobó esa idea en dirección y se estableció contacto con la empresa Inmasan S.A, encargada de todas las soluciones informáticas del grupo Serrano 6, para la creación e implantación de un blog con los requerimientos especificados.

La implantación de la Intranet fue anterior y siguiendo la misma metodología.

4.-TIEMPO DESDE LANZAMIENTO HASTA IMPLANTACIÓN TOTAL. ¿Cómo ha sido el histórico de utilización?

Blog: Un mes aproximadamente debido al gestor de contenidos que ralentiza su puesta en marcha y funcionamiento.

Intranet: Entre tres y cuatro meses debido a la mayor complejidad de la herramienta y el contenido de mayor número de funciones.

5.-COSTE APROXIMADO DE LANZAMIENTO. Mera estimación.

Integrado en el coste total de la implantación de las soluciones TI.

IMPLANTACIÓN

6.- TIPO DE IMPLANTACIÓN. ¿Se ha creado el Blog o la Intranet de manera personalizada, comenzando desde cero, o se han utilizado aplicaciones ya definidas como Blogtronix, WordPress o Movable Type?

Es una herramienta de software propio, modelado por la empresa Inmasan S.A. No se ha utilizado ningún tipo de herramienta como WordPress, etc.

7.- ¿Quién es el responsable/es de crear los contenidos en el Blog y en la Intranet?

El administrador. En el caso del Blog, puede postear cualquier miembro de la empresa.

8.- ¿Existe algún tipo de normativa o reglamentación sobre dichos contenidos?

No. Temas de Finanzas y para el control de sus diferentes sociedades.

9.- ¿Cómo se realiza la supervisión, control y mantenimiento llevado a cabo sobre este tipo de herramientas?
¿Quién es el encargado de llevarlo a cabo?

La empresa creadora y suministradora del Blog e Intranet se encarga de un porcentaje alto de supervisión, control y mantenimiento de la herramienta. El otro porcentaje, más pequeño, es llevado a cabo mediante el administrador del Blog o responsables de Intranet. Destaca el uso de la tecnología Tracker (Tipo de software rastreador utilizado para controlar y mantener).

FORMACIÓN DE LOS USUARIOS

10.- ¿Cómo se fomenta la participación del empleado y de la alta dirección en los Blogs e Intranets? ¿Existe algún tipo de formación previa impartida?

Gestor de Contenidos para facilitar a los empleados su uso debido al poco conocimiento. Facilita la publicación de cada uno de los post. El gestor de contenidos en una aplicación creada en el blog para adaptar esta herramienta al público menos relacionado a trabajar con ella. Posee las siguientes preguntas:

Qué quieres crear?

Título?

Tags?

Cuerpo del mensaje?

Fecha?

USO PRINCIPAL

11.- ¿Existen varios blogs dentro del blog interno o son blogs multiproyecto? ¿Ocurre lo mismo con la Intranet?

Multiproyecto. Tiene muchas sociedades y les interesa este uso.

12.- ¿Existe la dualidad Blog e Intranet? ¿Cómo conviven ambas aplicaciones? ¿Qué tipo de ventajas/inconvenientes podría mencionar al comparar ambas herramientas?

Si. Perfectamente.

13.- ¿Características propias de su Intranet? ¿Y de su Blog?

Ya señaladas.

14.- ¿Forman estas herramientas parte del Sistema de Gestión/Calidad de la organización?

N/A

15.- ¿Cómo se administra el registro de los contenidos en estas herramientas?

Al tratarse de un sistema UNIX todos los contenidos se quedan registrados en el servidor en el que están alojados y se realiza un backup diario de toda la aplicación. Crea un snap shoot (captación de imágenes del blog con cierta periodicidad) del servidor.

16.- ¿Existe el papel de un Community Manager en los Blogs al igual que en las tecnologías 2.0?

No. Únicamente el administrador del blog.

17.- ¿Integran al cliente en el Blog o en alguna sección de su Intranet para hacerle participe en el proceso productivo? ¿Se han planteado dicha opción?

No. N/A.

18.- ¿Sufre algún tipo de actualizaciones el Blog o la Intranet? ¿Cómo se lleva a cabo?

Sí. Con el gestor de contenidos lo actualiza el administrador, de manera sencilla.

VALORACIÓN

19.- CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS. ¿De qué manera se cumplen los objetivos por los cuales se decidió a la implantación del blog o de la Intranet?

Existencia de personas activas, creación de una nueva base de datos, comunicación interna se ha mejorado, etc.

20.- BENEFICIOS Y VENTAJAS. ¿Qué beneficios y ventajas se han observado después de la implantación de este tipo de herramientas?

Personas más comprometidas con su trabajo, el control sobre las diferentes sociedades que forman el grupo Serrano 6 ha mejorado notablemente, se ha dado un paso hacia la innovación, etc.

21.-ACEPTACIÓN. ¿Consideran un buen nivel de aceptación del sistema por parte de los usuarios de la empresa?

Sí. Gracias a su facilidad de publicación su aceptación ha sido elevada. Toda esta facilidad es gracias a la existencia del gestor de contenidos.

22.-MÉTRICA DE RESULTADOS. ¿De qué manera evalúan los datos que se van obteniendo o que se pretenden obtener mediante la implantación y uso de este tipo de herramientas?

Se pueden conocer diversos parámetros a través de Inmasan. Al final de ciertos períodos de tiempo se solicita un informe con los datos requeridos por Serrano 6 (P.j: Número de entradas, etc.)

23.- EVOLUCIÓN FUTURA. ¿Tienen previsto mejorar o crear algún nuevo concepto derivado de este uso de las tecnologías de la información y comunicación?

N/A.

24.- ¿Conocen de la existencia de otras empresas que hayan implantado también este método de Blogs?

N/A.

Nombre del encuestador: __JAVIER GALÁN CANTERO__ N° de encuestador: __
Nombre del encuestado: __Olga Gil__ N° de encuesta: __8__
Hora de comienzo: __22__ : 00__ Hora de finalización: __22__ : 32__

Presentación del encuestador

Buenos días/tardes,

Mi nombre es Javier Galán Cantero. Este documento presenta una encuesta de valoración sobre las Tecnologías de la Información y comunicación presentes en la empresa encuestada.

La información que nos proporcione será utilizada para la realización del Proyecto Fin de Carrera necesario para finalizar la titulación de Ingeniería Industrial, especialidad Organización, en la Universidad Carlos III de Madrid. El cuestionario dura entre 25-35 minutos aproximadamente. Gracias.

Perfil del encuestado

Nombre Olga Gil-----

Cargo: Fundadora y Directora

DATOS DE LA EMPRESA

EMPRESA: **TicWisdom** (incorporando las nuevas tecnologías de la comunicación al aprendizaje, la innovación y más recientemente, al cambio cultural dentro de las empresas. Experiencia en varios sectores económicos: educación, finanzas, ingeniería y telecomunicaciones).

Nº DE EMPLEADOS: Ninguno. Somos autónomos.

TIPO DE BLOG:

Wordpress

TIPO DE INTRANET:

Moodle y Wiki

DEPARTAMENTO RESPONSABLE:

Externo

LANZAMIENTO

1.- OBJETIVO INICIAL. ¿Objetivos buscados al implantar el Blog Interno o Intranet? ¿Funciones que desempeñan en la empresa dichas herramientas?

Comunicación adecuada entre los participantes en los proyectos de TicWisdom.

2.-PROPUESTA LANZAMIENTO. ¿Cómo surgió la idea y cómo se propuso?

Mediante diferentes reuniones y con el objetivo de mejorar.

3.- GESTIÓN DE LANZAMIENTO. ¿Qué metodología de gestión se utilizó para su puesta en marcha? ¿Se siguieron algunos pasos concretos?

Ha sido un servicio externalizado. Dependencia total externa.

4.-TIEMPO DESDE LANZAMIENTO HASTA IMPLANTACIÓN TOTAL. ¿Cómo ha sido el histórico de utilización?

N/A.

5.-COSTE APROXIMADO DE LANZAMIENTO. Mera estimación.

N/A.

IMPLANTACIÓN

6.- TIPO DE IMPLANTACIÓN. ¿Se ha creado el Blog o la Intranet de manera personalizada, comenzando desde cero, o se han utilizado aplicaciones ya definidas como Blogtronix, WordPress o Movable Type?

Wordpress para el Blog y Moodle para la Intranet.

7.- ¿Quién es el responsable/es de crear los contenidos en el Blog y en la Intranet?

Los participantes en los proyectos de la empresa.

8.- ¿Existe algún tipo de normativa o reglamentación sobre dichos contenidos?

Son revisados por dos personas.

9.- ¿Cómo se realiza la supervisión, control y mantenimiento llevado a cabo sobre este tipo de herramientas? ¿Quién es el encargado de llevarlo a cabo?

Lo revisa una persona del equipo.

FORMACIÓN DE LOS USUARIOS

10.- ¿Cómo se fomenta la participación del empleado y de la alta dirección en los Blogs e Intranets? ¿Existe algún tipo de formación previa impartida?

El propósito de mi empresa es dar formación en estas materias.

USO PRINCIPAL

11.- ¿Existen varios blogs dentro del blog interno o son blogs multiproyecto? ¿Ocurre lo mismo con la Intranet?
Es un blog multiproyecto. Ocurre lo mismo en el caso de la Intranet.

12.- ¿Existe la dualidad Blog e Intranet? ¿Cómo conviven ambas aplicaciones? ¿Qué tipo de ventajas/inconvenientes podría mencionar al comparar ambas herramientas?

Sí. Son complementarios.

13.- ¿Características propias de su Intranet? ¿Y de su Blog?

Se ajustan a los proyectos que desarrollamos.

14.- ¿Forman estas herramientas parte del Sistema de Gestión/Calidad de la organización?

Sí. Era uno de los objetivos.

15.- ¿Cómo se administra el registro de los contenidos en estas herramientas?

Mediante Wordpress y distintos usuarios y permisos del sistema.

16.- ¿Existe el papel de un Community Manager en los Blogs al igual que en las tecnologías 2.0?

Hay varios Community managers. Es una función que tenemos descentralizada.

17.- ¿Integran al cliente en el Blog o en alguna sección de su Intranet para hacerle participe en el proceso productivo? ¿Se han planteado dicha opción?

Dejamos la puerta abierta si lo desean.

18.- ¿Sufre algún tipo de actualizaciones el Blog o la Intranet? ¿Cómo se lleva a cabo?

Sí. Ambas herramientas se actualizan mediante los servicios externos encargados.

VALORACIÓN

19.- CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS. ¿De qué manera se cumplen los objetivos por los cuales se decidió a la implantación del blog o de la Intranet?

Participación activa, mejora de la comunicación interna y externa.

20.- BENEFICIOS Y VENTAJAS. ¿Qué beneficios y ventajas se han observado después de la implantación de este tipo de herramientas?

Es la base sobre la que montamos el proyecto de empresa.

21.-ACEPTACIÓN. ¿Consideran un buen nivel de aceptación del sistema por parte de los usuarios de la empresa?

Sí. Totalmente.

22.-MÉTRICA DE RESULTADOS. ¿De qué manera evalúan los datos que se van obteniendo o que se pretenden obtener mediante la implantación y uso de este tipo de herramientas?

Con Google analytics.

23.- EVOLUCIÓN FUTURA. ¿Tienen previsto mejorar o crear algún nuevo concepto derivado de este uso de las tecnologías de la información y comunicación?

Evolucionamos continuamente. Aunque aún nos queda mucho por mejorar y aprender.

24.- ¿Conocen de la existencia de otras empresas que hayan implantado también este método de Blogs?

Sí. Pero no con precisión.

Nombre del encuestador: __JAVIER GALÁN CANTERO____ N° de encuestador: ____

Nombre del encuestado: __FÉLIX HERNÁNDEZ MARTÍN____ N° de encuesta: __9__

Hora de comienzo: 17: 26

Hora de finalización: 18 : 05

Presentación del encuestador

Buenos días/tardes,

Mi nombre es Javier Galán Cantero. Este documento presenta una encuesta de valoración sobre las Tecnologías de la Información y comunicación presentes en la empresa encuestada.

La información que nos proporcione será utilizada para la realización del Proyecto Fin de Carrera necesario para finalizar la titulación de Ingeniería Industrial, especialidad Organización, en la Universidad Carlos III de Madrid. El cuestionario dura entre 25-35 minutos aproximadamente. Gracias.

Perfil del encuestado

Nombre Félix Hernández Martín

Cargo: Responsable Dpto. de Compras

DATOS DE LA EMPRESA

EMPRESA: **Uniway Technologies, S.L.** (Especialización en las infraestructura de los Sistemas de Información, explotación de Data Centers y capacidades de Outsourcing. Proveer soluciones globales de infraestructura y comunicaciones para la explotación de los Sistemas de Información.).

Nº DE EMPLEADOS: Aproximadamente 60 empleados

TIPO DE BLOG:

No cuenta con Blog de carácter Interno

TIPO DE INTRANET:

Intranet desarrollada por el propio departamento de Business Software Engineering como proyecto solicitado por una empresa externa pero que se adaptó para que se pudiera utilizar como Intranet integrada con el ERP que utiliza la empresa para labores comerciales, de facturación y contabilidad.

DEPARTAMENTO RESPONSABLE:

La Intranet está instalada en un servidor alojado en nuestro propio Data Center y los responsables de su mantenimiento es el departamento de Operaciones mediante la herramienta de monitorización y, en segunda instancia, el departamento de Sistemas. En cuanto al mantenimiento de la Intranet, en el ámbito software, el departamento responsable es Business Software Engineering

LANZAMIENTO

1.- OBJETIVO INICIAL. ¿Objetivos buscados al implantar el Blog Interno o Intranet? ¿Funciones que desempeñan en la empresa dichas herramientas?

El objetivo de implantar la Intranet en la empresa no fue otro que tener una localización común en la cual encontrar herramientas y útiles comúnmente usados por los empleados, así como integrar con la misma el ERP que distintos departamento utilizan a diario para su desempeño de labores. De esta forma, toda la información se encuentra en una única ubicación y, en caso de modificación, es mucho más cómodo acceder a un lugar que estar enviando a todos los empleados los archivos/herramientas actualizados mediante circulares u otro medio. Así mismo, cualquier empleado puede acceder a diferentes contenidos sin que deba depender del departamento responsable. Por ejemplo, cualquier empleado puede tener acceso a la plantilla para poder escribir una carta sin tener que depender del departamento de marketing que es quien la genera y actualiza.

Así mismo, la Intranet integra otras herramientas que todas empresas precisan pero que muchas no son capaces de gestionar, hablamos de “Petición de vacaciones/días libres”, registro de “Notas de Gastos”, gestión automatizada del “Organigrama Corporativo” o gestión de la “Flota de Vehículos”. Todas ellas sin tener que utilizar tediosos Excel, fáciles de mantener, por no decir que gracias a su implementación se mantienen de forma automatizada, y sin problemas interdepartamentales que muchas veces desembocan en problemas internos.

2.-PROPUESTA LANZAMIENTO. ¿Cómo surgió la idea y cómo se propuso?

Como he dicho en la introducción, la idea surge cuando al departamento de Business Software Engineering un cliente le solicita la implementación de una herramienta capaz de gestionar, automatizar e incluir varias inquietudes, procesos y archivos que al cliente le suponían un quebradero de cabeza. Pasado el tiempo en el que el departamento desarrollaba la herramienta, se implantó en el cliente y, dada la aceptación y bienvenida que tuvo, se decidió implantar internamente. Se reunió el equipo directivo y el departamento de Business Software Engineering para tratar la viabilidad de la idea y se adaptó la herramienta a las necesidades internas. Hablamos del año 2001 y tenemos en cuenta que Uniway se fundó en 1999. Por lo tanto, con 2 años de vida, ya empiezan a surgir necesidades internas como eran la convivencia de varias herramientas o la dificultad de gestionar la flota interna de vehículos o la solicitud de vacaciones/días libres, que hasta ese momento se hacían mediante tediosos archivos Excel que se enviaban internamente por correo electrónico y no con formularios y siguiendo unas pautas marcadas por la propia Intranet según se acordó en la implementación de la misma.

3.- GESTIÓN DE LANZAMIENTO. ¿Qué metodología de gestión se utilizó para su puesta en marcha? ¿Se siguieron algunos pasos concretos?

Para la puesta en marcha, se procedió a la adaptación de la herramienta procedente de un desarrollo para otro cliente y se le dio la forma que Uniway precisaba. Posteriormente se puso en test, preproducción, producción en modo beta (pruebas) y posteriormente se puso en producción. Esto no llevó mucho tiempo puesto que la herramienta ya estaba en producción en la empresa cliente.

4.-TIEMPO DESDE LANZAMIENTO HASTA IMPLANTACIÓN TOTAL. ¿Cómo ha sido el histórico de utilización?

Como bien he dicho antes, el tiempo desde el lanzamiento hasta la implantación total no fue demasiado dilatado en el tiempo, puesto que la herramienta ya se encontraba en producción en el cliente. No llevó más de 2 meses y este proceso fue bastante cómodo para los empleados, ya que lo que encontraron fueron mejoras frente a la anterior forma de trabajar. Actualmente se sigue desarrollando sobre la herramienta por lo que no podríamos hablar de una implantación total sino de lo que en un primer momento se decidió como total. Actualmente se sigue actualizando e integrando con otras herramientas como son el Service Desk, también de desarrollo propio y cuya finalidad es la de petición, tratamiento y gestión de incidencias internas que puedan tener los empleados, desde la avería de un PC hasta la necesidad de un Pen Drive.

5.-COSTE APROXIMADO DE LANZAMIENTO. Mera estimación.

El coste de lanzamiento no fue más que el del servidor sobre el que corre y el del tiempo del personal que trabajó en la implantación. A día de hoy estaríamos hablando de no más de 3.000€ a modo estimativo, ya que el alojamiento del servidor es en Data Center propio, la herramienta de monitorización ya se utilizaba y sólo hubo de incluir la monitorización de un servidor adicional, el personal ya había llevado a cabo la implantación de la herramienta en el cliente por lo que se tenía experiencia y lo más importante, la aplicación fue desarrollada por un departamento de la propia empresa que se vendió a un cliente y se reutilizó para implantarla en Uniway.

IMPLANTACIÓN

6.- TIPO DE IMPLANTACIÓN. ¿Se ha creado el Blog o la Intranet de manera personalizada, comenzando desde cero, o se han utilizado aplicaciones ya definidas como Blogtronix, WordPress o MovableType?

En Uniway no contamos con Blog (esto habrá que escalarlo al departamento de marketing), con respecto a la Intranet se adaptó, como ya hemos comentado, desde la herramienta que el propio departamento de BSE generó para un cliente. Por lo tanto lo único que hubo que hacer fueron unos cambios típicos (logos, colores y demás personalización) y algunos cambios menores para adaptarlo al ERP.

7.- ¿Quién es el responsable/es de crear los contenidos en el Blog y en la Intranet?

Los responsables de crear los contenidos en la Intranet son varios departamentos, dependiendo del ámbito en el que nos movamos. Si tratamos de contenidos comerciales, los unifica el Director Comercial, si tratamos contenidos de Marketing, se unifican a través del responsable del departamento, si tratamos temas de facturación, el departamento de compras y se tratamos temas contables, el departamento financiero.

8.- ¿Existe algún tipo de normativa o reglamentación sobre dichos contenidos?

Sí existe una normativa para los contenidos. Tanto los propios de cada departamento como los generales. La más destacable es el acceso a la Intranet mediante usuario y contraseña y dependiendo del perfil del empleado, tendrá acceso a unas u otras opciones o herramientas. Por nombrar alguna norma genérica, los cambios que impliquen parada del sistema se realizan bajo petición de cambios por el departamento solicitante al departamento de Operaciones y este planifica la parada y el cambio. Por poner un ejemplo de normativa departamental, ningún comercial puede efectuar cambios en la base de datos a la cual se puede acceder desde la intranet sin autorización previa del Director Comercial.

9.- ¿Cómo se realiza la supervisión, control y mantenimiento llevado a cabo sobre este tipo de herramientas? ¿Quién es el encargado de llevarlo a cabo?

En lo que se refiere a mantenimiento del hardware, el departamento de operaciones tiene monitorizada en todo momento la máquina. Si hablamos de mantenimiento de la aplicación, el propio departamento de BSE que la generó, también la mantiene. En cuanto al control de los contenidos, el responsable de cada departamento se hace cargo de los mismos.

FORMACIÓN DE LOS USUARIOS

10.- ¿Cómo se fomenta la participación del empleado y de la alta dirección en los Blogs e Intranets? ¿Existe algún tipo de formación previa impartida?

La formación se imparte mediante un manual esquemático para que el empleado pueda familiarizarse con la herramienta y su interface. Se entrega a todos los empleados al incorporarse a la plantilla de Uniway. A los que estaban presentes durante la implantación inicial, se les reunió en la sala de reuniones y se les dio un pequeño curso para que conocieran el uso y el alcance de la herramienta.

Con respecto al fomento de la participación del empleado en la empresa en muchas ocasiones no es necesarios porque las propias necesidades del empleado le llevan a utilizar la herramienta ya que pone a su alcance aplicaciones, archivos, ficheros, etc que necesita utilizar día a día para llevar a cabo sus labores en la empresa. Con respecto al fomento de la participación de la alta dirección se podía decir lo mismo y añadir que en otras ocasiones son ellos quien deben autorizar y supervisar lo que el resto de empleados de la empresa o de sus departamentos están incluyendo en la Intranet.

USO PRINCIPAL

11.- ¿Existen varios blogs dentro del blog interno o son blogs multiproyecto? ¿Ocurre lo mismo con la Intranet?

La Intranet unifica herramientas que se utilizan en el día a día y almacena datos, ficheros, archivos a los que los empleados tienen acceso en una única ubicación y cumple su principal objetivo: *hace las cosas más fáciles y rápidas de ejecutar*. Podríamos decir que cada empleado tiene una Intranet personalizada dentro de la herramienta atendiendo al perfil del usuario.

12.- ¿Existe la dualidad Blog e Intranet? ¿Cómo conviven ambas aplicaciones? ¿Qué tipo de ventajas/inconvenientes podría mencionar al comparar ambas herramientas?

En Uniway no disponemos de Blog, por lo que no procede respuesta a este planteamiento.

13.- ¿Características propias de su Intranet? ¿Y de su Blog?

Aunque ya las hemos comentado casi todas, la Intranet de Uniway tiene como finalidad la unificación de herramientas y la creación de una aplicación única para poder llevar a cabo las tareas diarias de una forma más fácil, rápida y cómoda, evitando labores tediosas y tablas Excel inmanejables.

14.- ¿Forman estas herramientas parte del Sistema de Gestión/Calidad de la organización?

Efectivamente, una de las finalidades de la implantación de la Intranet en Uniway era su integración con el ERP que utilizan los comerciales para generar presupuestos, el departamento de compras para lanzar pedidos y facturar y el departamento de contabilidad para llevar a cabo la contabilidad de la empresa. De esta manera, todos los compañeros del departamento pueden acceder a la información de las aplicaciones de una forma rápida, cómoda y con total seguridad para la empresa, ya que cada usuario, mediante el login, tiene acceso a la parte que el perfil del empleado le permite.

15.- ¿Cómo se administra el registro de los contenidos en estas herramientas?

NS/NC

16.- ¿Existe el papel de un Community Manager en los Blogs al igual que en las tecnologías 2.0?

En este caso, aunque Uniway no posee Blogs, únicamente a modo informativo, indicar que Uniway sí tiene una persona que pertenece al departamento de Marketing que actúa como Community Manager para encargarse de los perfiles empresariales de Facebook, Twitter, LinkedIn y YouTube.

17.- ¿Integran al cliente en el Blog o en alguna sección de su Intranet para hacerle participe en el proceso productivo? ¿Se han planteado dicha opción?

A día de hoy no se contempla esta opción. Entendemos, como la propia palabra dice que la Intranet debe ser una herramienta interna y, por lo tanto, para uso del personal de Uniway. En caso de generar otro perfil como Blogs sí se podría involucrar al cliente para que este interactuase y formara parte de la herramienta, tal y como puede hacer en los perfiles que Uniway tiene generados en las redes sociales nombradas en la pregunta anterior.

18.- ¿Sufre algún tipo de actualizaciones el Blog o la Intranet? ¿Cómo se lleva a cabo?

Efectivamente, la Intranet sufre actualizaciones que forman parte del mantenimiento y mejora de la misma.

Se llevan a cabo mediante una petición de cambios al departamento de Operaciones y cuando se le asigna ventana para llevar a cabo la intervención, normalmente en horario nocturno, es el propio operador el encargado de llevar a cabo la actualización según las indicaciones que le haya dado previamente el departamento de BSE.

Si la actualización no precisa parada del sistema, el propio departamento de BSE puede llevar a cabo el cambio cuando lo estime oportuno, normalmente en horario de comida o a última hora de la tarde por si se complicara la intervención.

VALORACIÓN

19.- CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS. ¿De qué manera se cumplen los objetivos por los cuales se decidió a la implantación del blog o de la Intranet?

Creemos que los objetivos están más que cumplidos, ya que la gente ve una mejora en la forma de trabajar y a día de hoy es una herramienta que no hace otra cosa que facilitar el trabajo diario de los empleados ya que unifica todas las herramientas con las que tienen que trabajar día a día y con las que pueden realizar múltiples tareas, desde entrar al ERP, solicitar vacaciones, abrir una incidencia por avería en un periférico hasta solicitar un coche de la flota de la empresa para ir a visitar a un cliente o descargarse una plantilla para enviar un fax.

20.- BENEFICIOS Y VENTAJAS. ¿Qué beneficios y ventajas se han observado después de la implantación de este tipo de herramientas?

Una mayor comodidad para desempeñar las funciones diarias en la empresa por todos los empleados y localizar de una manera fácil y rápida las aplicaciones y documentación que se utilizan con mayor frecuencia.

De igual manera, con un interface con el que resulta fácil familiarizarse, el empleado comienza a trabajar en la Intranet desde el primer día, por ejemplo, si tiene una incidencia porque no le han instalado un programa que precisa para desempeñar su función en la empresa.

Entendemos que son todas ventajas para los usuarios y que no resulta una aplicación inútil e ineficaz como puedan resultar otras Intranet implantadas en otras empresas.

21.-ACEPTACIÓN. ¿Consideran un buen nivel de aceptación del sistema por parte de los usuarios de la empresa?

Sí, como decía anteriormente, estos presentan un nivel de aceptación hacia la Intranet alto, ya que ésta facilita su día a día y el desempeño de sus funciones habituales en la empresa. Del mismo modo, pueden enviar peticiones y sugerencias a través de la Intranet para proponer mejoras o cambios, de tal modo que esto genera un valor añadido al empleado cuya finalidad se base en la mejora de la herramienta y la dirección está abierta a escuchar cualquier sugerencia que pueda mejorar la actividad o el día a día de la empresa.

22.-MÉTRICA DE RESULTADOS. ¿De qué manera evalúan los datos que se van obteniendo o que se pretenden obtener mediante la implantación y uso de este tipo de herramientas?

Creemos que la mejor manera de evaluar los datos que se obtienen como consecuencia de la implantación de la intranet en Uniway es el día a día y la valoración que cada empleado transmite a su responsable y éstos, a su vez, a la dirección, la cual se reúne frecuentemente con el departamento encargado del desarrollo y mantenimiento de la aplicación para tratar mejoras, actualizaciones o cambios sugeridos por los empleados u obtenidos como consecuencia de nuevas necesidades que le surgen a la empresa. Tener una Intranet tan rica en datos, documentación, archivos, ficheros... es consecuencia de una buena gestión y una manera de evaluar esto es el tiempo que un empleado puede tardar en buscar un archivo que desconoce de su existencia. Porque consideramos muy importante, la ordenación y estructura que tiene que tener la Intranet y no puede estar cada cosa por un lado sino que cada responsable de departamento se encarga de ordenar y gestionar la parte de la Intranet que afecta al mismo.

23.- EVOLUCIÓN FUTURA. ¿Tienen previsto mejorar o crear algún nuevo concepto derivado de este uso de las tecnologías de la información y comunicación?

Después de esta entrevista/reunión me estoy planteando hacer una sugerencia a través de nuestra Intranet al departamento de Marketing para que generen un Blog, ya que puede resultar interesante para fomentar la comunicación en la empresa, sobre todo, la interdepartamental y la de dirección hacia los empleados que son las que suelen flojear, puede resultar interesante.

24.- ¿Conocen de la existencia de otras empresas que hayan implantado también este método de Blogs?

Nuestra Intranet, como hemos comentado, está implantada en el cliente que la pidió y según van surgiendo mejoras, se van ofreciendo al cliente por si las quiere implantar en su empresa.

Nombre del encuestador: __JAVIER GALÁN CANTERO__ N° de encuestador: __
 Nombre del encuestado: __MANUEL CUADRADO BASAS__ N° de encuesta: __10__
 Hora de comienzo: __17_ : __00_ Hora de finalización: __18_ : __10_

Presentación del encuestador

Buenos días/tardes,

Mi nombre es Javier Galán Cantero. Este documento presenta una encuesta de valoración sobre las Tecnologías de la Información y comunicación presentes en la empresa encuestada.

La información que nos proporcione será utilizada para la realización del Proyecto Fin de Carrera necesario para finalizar la titulación de Ingeniería Industrial, especialidad Organización, en la Universidad Carlos III de Madrid. El cuestionario dura entre 25-35 minutos aproximadamente. Gracias.

Perfil del encuestado

Nombre Manuel Cuadrado Basas Cargo: Responsable de Comunicación
 Interna y Sistemas RR.HH.

DATOS DE LA EMPRESA

EMPRESA: **Wolters Kluwer España**, se dedica a servicios de información para profesionales (bases de datos legales, programas para asesores contables, fiscales, financieros o laborales, aplicaciones integrales para despachos o departamentos de RR.HH., libros, revistas, etc.)

Nº DE EMPLEADOS: 1.000, todos ellos profesionales altamente cualificados. Todos ellos desarrollan su trabajo ante un ordenador.

TIPO DE BLOG:

Aún no disponen de *blog* interno. Sí que existen varios externos, como www.blogcanalprofesional.es o www.edirectivos.com

TIPO DE INTRANET:

El Portal de Noticias internas (denominado Wolters Kluwer Connect) es una página que se actualiza cada día o dos días, y que aparece automáticamente en los ordenadores de todos los empleados. Dispone de una sección central de novedades (de negocio o internas) y otras particularizadas por cada centro de trabajo, con información de naturaleza más doméstica. Tiene también un apartado para la información sindical y una serie de vínculos permanentes para dirigir hacia las herramientas de trabajo o fuentes de información más frecuentes (desde el directorio telefónico hasta el *Libro Blanco de la Conciliación*, que

recoge el conjunto de beneficios sociales para los empleados).

El Portal de Noticias dispone además de una sección de *microblogging* titulada “Se dice...”, que permite a cualquier usuario lanzar un breve comentario que precise aclaración. Está pensada para colocar en ella los rumores, inquietudes o consultas que puedan afectar a empleados que no quieran revelar su nombre o manifestarse directamente.

DEPARTAMENTO RESPONSABLE:

Recursos Humanos.

LANZAMIENTO

1.- OBJETIVO INICIAL. ¿Objetivos buscados al implantar el Blog Interno o Intranet? ¿Funciones que desempeñan en la empresa dichas herramientas?

El objetivo sería el asociado a toda la Comunicación Interna: permitir que la empresa funcione facilitando los flujos de información que cada empleado necesita para desempeñar su trabajo. Ni más ni menos. Asociado a ese objetivo básico, se pretende dar cohesión a una empresa que aglutina a distintos colectivos (procedentes de distintas empresas adquiridas), fortalecer el orgullo de pertenencia por los éxitos compartidos, trasladar a los empleados la estrategia, objetivos y actividades internas y externas más relevantes, difundir la implantación de políticas, medidas o herramientas internas, facilitar el funcionamiento de iniciativas de naturaleza doméstica, servir de canal para campañas de marketing interno, difusión de valores, responsabilidad social corporativa, etc.

2.-PROPUESTA LANZAMIENTO. ¿Cómo surgió la idea y cómo se propuso?

Los profesionales dedicados a la Comunicación Interna tenían ya experiencia previa, que necesariamente se va adaptando a los cambios tecnológicos.

El Portal de Noticias es un desarrollo hecho por un proveedor externo, utilizando una plataforma de código libre (Drupal), pero el mantenimiento principal y toda la carga de contenidos se hace con recursos propios.

3.- GESTIÓN DE LANZAMIENTO. ¿Qué metodología de gestión se utilizó para su puesta en marcha? ¿Se siguieron algunos pasos concretos?

Lo habitual en un proceso de desarrollo informático: toma de requerimientos funcionales, desarrollo y seguimiento, ejecución del plan de pruebas funcionales y pruebas de carga, correcciones y posteriores desarrollos de carácter evolutivo.

4.-TIEMPO DESDE LANZAMIENTO HASTA IMPLANTACIÓN TOTAL. ¿Cómo ha sido el histórico de utilización?

El plazo transcurrido fueron unos dos meses, pero desde entonces (en 2007) ha habido dos grandes actualizaciones con implantación de nuevas funcionalidades, junto con otra serie de tareas cotidianas de mantenimiento y mejora.

5.-COSTE APROXIMADO DE LANZAMIENTO. Mera estimación.

10.000 €entre el lanzamiento y las actualizaciones. Este importe incluye solo el desarrollo de la herramienta, no el trabajo de alimentarla de contenidos.

IMPLANTACIÓN

6.- TIPO DE IMPLANTACIÓN. ¿Se ha creado el Blog o la Intranet de manera personalizada, comenzando desde cero, o se han utilizado aplicaciones ya definidas como Blogtronix, WordPress o Movable Type?

Aplicaciones ya definidas (Drupal).

7.- ¿Quién es el responsable/es de crear los contenidos en el Blog y en la Intranet?

El responsable de Comunicación Interna, aunque recibe información cotidiana de una serie de corresponsales designados formal o informalmente. La trayectoria común es que al principio puede costar conseguir contenidos, pero se produce un efecto llamada, en el que contemplar noticias que hacen protagonistas a algunos compañeros ejerce una función de catalizador para que haya nuevas colaboraciones.

Hay una persona de respaldo por si fallara la primera, y además el director de RR.HH. puede intervenir en caso necesario para publicar, autorizar o rechazar publicaciones.

Los contenidos pertenecientes a los comités de empresa los preparan y publican ellos, de manera autónoma (aunque se les imparte formación y consejo).

8.- ¿Existe algún tipo de normativa o reglamentación sobre dichos contenidos?

Sí. Hay política que se centra en la distribución de datos financieros. También existen normas para hacer circular con antelación entre los mandos intermedios los contenidos que puedan tener mayor impacto sobre los empleados.

9.- ¿Cómo se realiza la supervisión, control y mantenimiento llevado a cabo sobre este tipo de herramientas?
¿Quién es el encargado de llevarlo a cabo?

El responsable de Comunicación Interna, que atiende a la evolución de las necesidades y de la tecnología disponible. Se encarga también de detectar errores de funcionamiento, reclamando y haciendo el seguimiento de su solución.

Por ejemplo, una de las últimas funcionalidades implantadas es un sistema de alertas inmediatas para avisar de la publicación de noticias que puedan tener carácter excepcionalmente urgente (si no existiera este mecanismo, las noticias tendrían que esperar al inicio de la siguiente jornada laboral para que el público accediera a ellas al abrir el Portal de Noticias por la mañana.

FORMACIÓN DE LOS USUARIOS

10.- ¿Cómo se fomenta la participación del empleado y de la alta dirección en los Blogs e Intranets? ¿Existe algún tipo de formación previa impartida?

No hay formación. Los contenidos pasan siempre por el responsable de Comunicación Interna, que hace las necesarias sugerencias al contenido y se encarga de la revisión de estilo.

La participación de empleados se alienta mediante una trayectoria consolidada en la que se transmite confianza: cualquiera puede publicar aquello que sea relevante para el colectivo destinatario. La participación en el *microblogging* no pasa por censura de ningún tipo (a no ser que haya contenidos ofensivos o claramente fuera de lugar), todas las aportaciones tienen respuesta y se preserva la confidencialidad y anonimato.

USO PRINCIPAL

11.- ¿Existen varios blogs dentro del blog interno o son blogs multiproyecto? ¿Ocurre lo mismo con la Intranet?

No existen más *blogs* para los empleados que el general.

12.- ¿Existe la dualidad Blog e Intranet? ¿Cómo conviven ambas aplicaciones? ¿Qué tipo de ventajas/inconvenientes podría mencionar al comparar ambas herramientas?

No hay dualidad: el *microblog* está integrado en la Intranet.

13.- ¿Características propias de su Intranet? ¿Y de su Blog?

Apertura automática al encender el ordenador. Segmentación de públicos. Participación. Transparencia.

14.- ¿Forman estas herramientas parte del Sistema de Gestión/Calidad de la organización?

Existe un indicador del número de noticias publicadas, que se usa en el sistema de certificación de la empresa dentro del modelo EFR (conciliación e igualdad).

15.- ¿Cómo se administra el registro de los contenidos en estas herramientas?

Quedan grabados en la base de datos de contenido, y se mantienen accesibles a través de una hemeroteca con buscador.

16.- ¿Existe el papel de un Community Manager en los Blogs al igual que en las tecnologías 2.0?

No para público interno. Sí que existe para el externo.

17.- ¿Integran al cliente en el Blog o en alguna sección de su Intranet para hacerle participe en el proceso productivo? ¿Se han planteado dicha opción?

No. La opción no parece necesaria.

18.- ¿Sufre algún tipo de actualizaciones el Blog o la Intranet? ¿Cómo se lleva a cabo?

Actualización tecnológica cuando están disponibles nuevos módulos interesantes en Drupal.

VALORACIÓN

19.- CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS. ¿De qué manera se cumplen los objetivos por los cuales se decidió a la implantación del blog o de la Intranet?

El indicador más claro es la participación, con un cotidiano envío de propuestas para publicar, que genera lista de espera permanente.

Los objetivos “blandos” (flujo de la información necesaria, integración, orgullo de pertenencia), no se marcaron de modo cuantitativo más allá del indicador de número de piezas publicadas frente a número de visitantes.

Se hace un rastreo complementario a través de Google Analytics.

20.- BENEFICIOS Y VENTAJAS. ¿Qué beneficios y ventajas se han observado después de la implantación de este tipo de herramientas?

Mejora del conocimiento interno de una organización que comenzó siendo un grupo de empresas con cierto carácter desagregado, pero que ahora es una compañía unificada, con un negocio y una cultura comunes.

21.-ACEPTACIÓN. ¿Consideran un buen nivel de aceptación del sistema por parte de los usuarios de la empresa?

Sí. Está aceptado y reconocido como canal de comunicación único, que ha sustituido por completo al envío de correos electrónicos masivos.

22.-MÉTRICA DE RESULTADOS. ¿De qué manera evalúan los datos que se van obteniendo o que se pretenden obtener mediante la implantación y uso de este tipo de herramientas?

No hay una medición de impacto final (cambio en la organización) sino meramente los datos cuantitativos de número de piezas publicadas y número de lectores.

23.- EVOLUCIÓN FUTURA. ¿Tienen previsto mejorar o crear algún nuevo concepto derivado de este uso de las tecnologías de la información y comunicación?

Sí. Existen propuestas para incrementar la bidireccionalidad. También se plantea una sección específica de contenidos para mandos intermedios y una sección que recoja las resoluciones de más calado que se toman en el Comité de Dirección.

24.- ¿Conocen de la existencia de otras empresas que hayan implantado también este método de Blogs?

Sí, pero no en profundidad.