

Gestione el conocimiento

Los recursos de información incluyen el conjunto de datos que procesados de modo adecuado permiten efectuar la toma de decisiones.

La organización deberá identificar las necesidades de información. Normalmente será cada departamento quien establezca cuáles son sus propias necesidades. En cuanto a las necesidades comunes, una posibilidad es que se establezcan ciertos departamentos como responsables de los diversos tipos de información, debiendo dichos departamentos satisfacer, no sólo sus necesidades específicas, sino las de toda la organización respecto a la información bajo su responsabilidad. Cómo conocer cuáles son las necesidades generales puede lograrse, por ejemplo, a través de equipos de mejora interfuncionales.

Para cualquier tipo de información, el sistema de archivo más eficiente será mediante una base de datos centralizada o una red local de ordenadores a la que tendrían acceso quienes necesiten esa información para su trabajo.

La organización deberá gestionar los recursos de la información garantizando su seguridad. La forma más frecuente en sistemas informatizados es mediante una adecuada gestión de los accesos para los diferentes usuarios. El sistema se puede completar con el empleo de marcado de documentación confidencial, zonas o archivos de acceso restringido donde se guarda físicamente la información confidencial, destrucción de documentos confidenciales una vez dejan de ser necesarios, etc.

La fiabilidad de la información y la efectividad de los sistemas empleados para asegurar su integridad y validez podrá determinarse mediante auditorías periódicas. También podrán realizarse cruces automáticos y validaciones de datos entre varias bases de datos.

Con todo ello, la organización deberá entrenar convenientemente a sus empleados para que sean capaces de extraer el máximo rendimiento de todos los medios de que disponen.