

A silhouette of a human head in profile, facing right. The interior of the head is filled with a collage of images: a city skyline, a house, a globe, and various digital icons like a smartphone and a location pin. The background is a light yellow gradient.

LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO CRÍTICO EN LAS UNIDADES

RETOS ANTE EL RELEVO GENERACIONAL

LA TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO CRÍTICO EN EL
RELEVO GENERACIONAL. UNA VISIÓN PRÁCTICA.



Contenidos



Gestión del
Conocimiento

1. Contexto
2. Programa Embajadores/as del Conocimiento
 - Proyectos
3. Detección del conocimiento crítico
 - Mapas de conocimiento crítico
 - Encuestas
4. Estrategias de gestión del conocimiento
 - Metodología TRANSFER
 - Encuentros intergeneracionales
 - Otras visiones
5. Lecciones aprendidas





Contenidos



Gestión del
Conocimiento



1. **Contexto**
2. Programa Embajadores/as del Conocimiento
 - Proyectos
3. Detección del conocimiento crítico
 - Mapas de conocimiento crítico
 - Encuestas
4. Estrategias de gestión del conocimiento
 - Metodología TRANSFER
 - Encuentros intergeneracionales
 - Otras visiones
5. Lecciones aprendidas



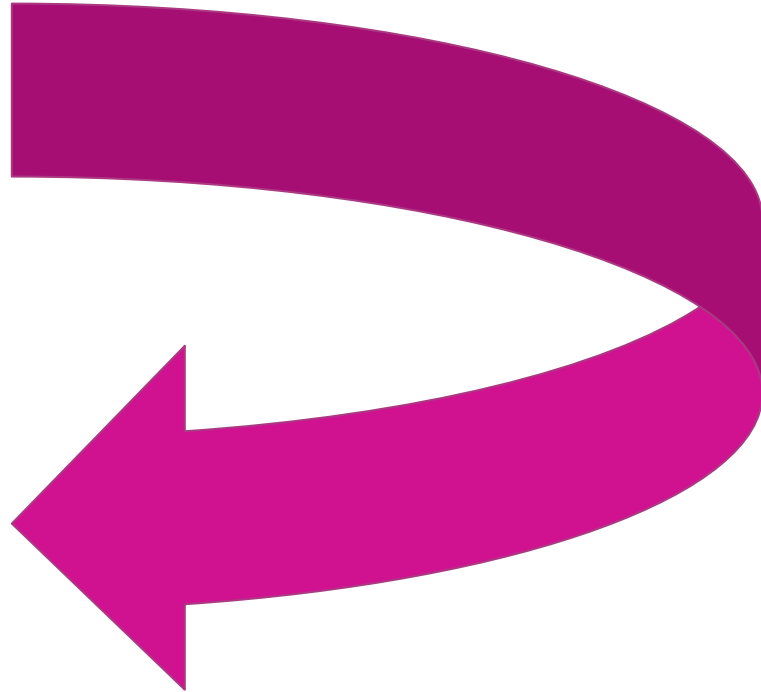


Visión de la gestión del conocimiento



Gestión del
Conocimiento

Detección de
problemas a
resolver



Identificación del
conocimiento
crítico

Estrategias de
gestión del
conocimiento



¿Quiénes somos?







¿Qué expectativas tienes sobre este webinar?

<https://www.menti.com/alnc5pzstiz6>





Spoiler: nada nuevo bajo el sol





Andalucía

- 8.500.000 habitantes
- 87.599 Km²

Junta de Andalucía

- Administración pública regional
- Administración general: 40.000 empleados públicos
- Sanidad: 100.000 empleados públicos
- Educación: 100.000 empleados públicos






El reto...



Gestión del
Conocimiento



Impulsar la Gestión del Conocimiento en la Junta de Andalucía



El reto...



Gestión del
Conocimiento



La búsqueda



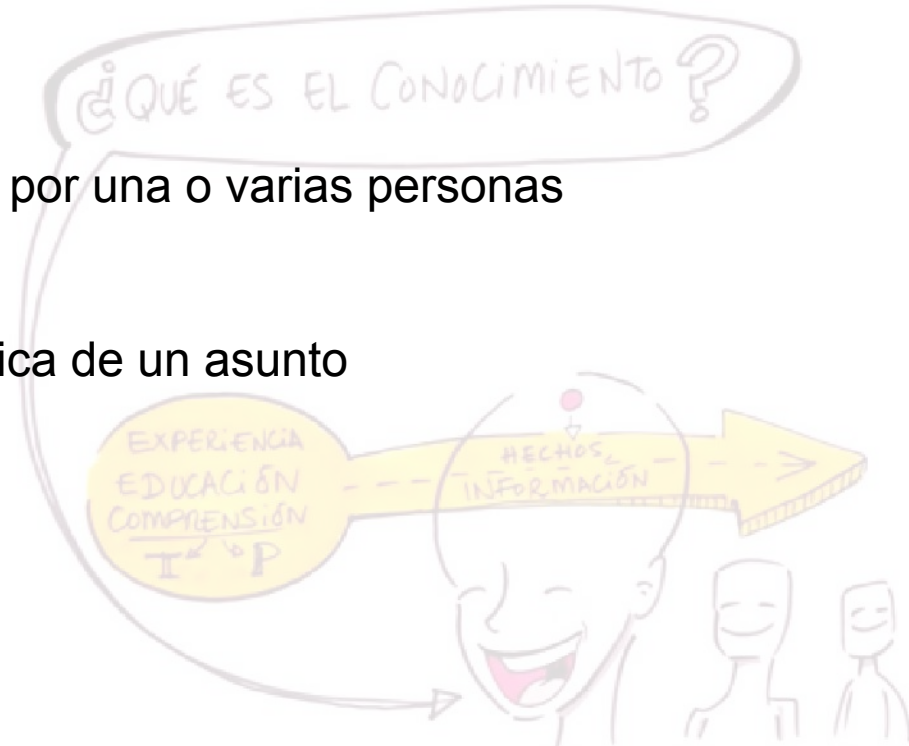
Gestión del
Conocimiento





Conocimiento

- Hechos o información adquiridos por una o varias personas
 - Experiencia
 - Educación
 - Comprensión teórica o práctica de un asunto





La búsqueda

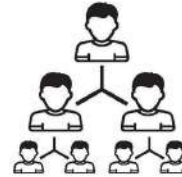


PEDAGOGÍA

JESÚS MARTÍNEZ MARÍN

NUEVOS MODELOS DE FORMACIÓN PARA EMPLEADOS PÚBLICOS

GUÍA PARA LA TRANSFORMACIÓN



EDITORIAL UOC



Gestión del
Conocimiento



La búsqueda



Gestión del Conocimiento

25/09/2011 POR RAMÓN ARCHANCO 23 COMENTARIOS

Qué es gestión del conocimiento

in 0 Tweets 5+ Compa f 124



FEATURES

7

Explicit Knowledge
Tangible
Physical objects, e.g. in documents or databases
Context independent
Easily shared
Reproducible

Tacit Knowledge



WIKIPEDIA
La enciclopedia libre

- Portales
- Portal de la comunidad
- Actualidad
- Cambios recientes
- Páginas nuevas
- Página aleatoria
- Ayuda
- Denuncias
- Notificar un error

En otros proyectos

- Wikipedia Comunes
- Wikispecies

En otros idiomas

- العربية
- Čeština
- English

Artículo Discusión

Gestión del conocimiento

La gestión del conocimiento (del inglés knowledge management) es el lugar donde se genera hasta el lugar en el que se utiliza el conocimiento en las organizaciones para compartirlo y utilizarlo.

1. Conceptos
2. Antecedentes del estudio del conocimiento
3. Técnicas de gestión del conocimiento
4. Gestión del conocimiento profesional
 - 4.1. Diligencia del capital intelectual
5. Estructura para las estrategias de Gestión del conocimiento
6. Práctica
 - 6.1. Volocidad de la conectividad
7. Ciclo de Vida del Conocimiento (CVC)
8. Proceso de la Gestión del Conocimiento: modelo de la información
9. Minería de Datos
10. Definiciones relacionadas
11. Memoria corporativa
 - 11.1. Base del conocimiento Organizacional Distribuido
12. Arquitecturas y herramientas
13. Claves para el éxito de un Programa de Gestión del Conocimiento
14. Capital de Innovación Social
15. Estrategia de Gestión de Conocimiento y Medición
16. Viaaje también
17. Referencias
18. Notas
19. Enlaces externos

15 Knowledge Management Strategies of Australia: Analysis of Uptake and Understanding

Suzanne M Zyngier, Frada Burstein and Maria Luisa Rodriguez

There is nothing more difficult and dangerous, in my opinion, than to manage a change in a new order of things in any state. The state manager has his enemies all those who derived advantage from the old order of things while those who expect to be benefited by the new institutions will be the least numerous.

Montaigne University, as part of their Knowledge Management research program, has conducted a survey to measure the business understanding of the concept of Knowledge Management and its uptake trends in the Australian corporate environment. The data included in this chapter is unique and without double, encourages the reader to think about the development and the future of knowledge management in Australia.

APQC KNOWLEDGE BASE BENCHMARKING PORTAL

ABOUT APQC EXPERTISE SERVICES MEMBERSHIP PROCESSES

APQC has updated its privacy policy, you can view these updates at [this link](#). To no longer see this notification, please [click here](#) or [create an account](#).

APQC has updated its privacy policy, you can view these updates at [this link](#). To no longer see this notification, please [click here](#) or [create an account](#).

Productivity and quality improvement is a key to your organization's future. Your organization's future will be determined by how quickly you learn, adapt, and improve.

~Jack Welch

APQC.org » Expertise » Knowledge Management

What Is Knowledge Management?

APQC defines **knowledge management (KM)** as a collection of systematic approaches to knowledge flow to and between the right people at the right time (in the right format at the right place) more efficiently and effectively to create value for the organization.

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS IN KNOWLEDGE MANAGEMENT

1. Why do organizations invest in knowledge management?
2. Do I need a formal knowledge strategy to be successful?
3. What is the best way to transfer knowledge?
4. Do I need to buy new software to launch a KM effort, and if so, what should I buy?
5. How can I create a knowledge sharing culture inside my organization?
6. What is the next big thing in KM?
7. Is knowledge management here to stay?

Why do organizations invest in knowledge management?

There are many reasons why organizations begin a KM effort. Sometimes the impetus is demographics: A lot of senior experts are about to retire and the organization wants a way to document their know-how and expertise, or a handful of new people get hired and KM is seen as a way to get them up to speed more quickly. Other organizations invest in KM in response to change in the market. A major revolution or transformation can make a compelling case for KM.

QUE ES G...

Gestión del conocimiento

de información

importante ad...

exclusivamente

fuera de ella.

Para finalizar, es...

Letras sobre...

Management...

which contain...

practices for key...

knowledge manag...

retention and transfe...

KNOWLEDGE MANAGEMENT



La búsqueda



Gestión del Conocimiento



Mikel Gorriti



Prof Klaus North



John Murphy

IVAP
HERRI ARDURALARIYAREN
EUSKAL ERAKUNDEA

EIPA

Seminario
Gestión del Conocimiento Intergeneracional

27-28 de octubre de 2018
Donostia-San Sebastián

UNIVERSIDAD DEL PAIS VASCO
EUSKO UNIVERSITARIA
UNIBERSITATEA



Jesús M. Marín



Dip. alicante



Javier M. Aldanondo



La búsqueda



Gestión del
Conocimiento





La búsqueda

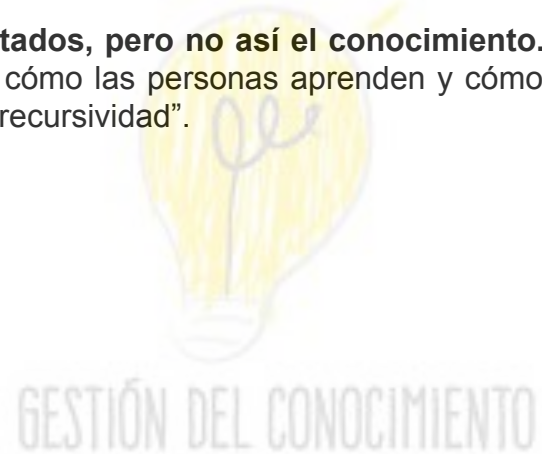


Gestión del
Conocimiento

“Lo que puede haber fuera de la persona es información, no conocimiento. Libros en las bibliotecas, todo tipo de informaciones en internet, informes en nuestros archivos, datos estadísticos, publicaciones científicas. Todo esto es información que, a través del conocimiento de las personas, se pone en valor en múltiples formas...

La información y los datos pueden ser sistematizados, procedimentados, pero no así el conocimiento. El hecho relevante será su despliegue en la organización, es decir, cómo las personas aprenden y cómo actúan desde su conocimiento, en un continuo movimiento, interacción y recursividad”.

Fuente: Maite Darceles en su libro “Guías para la transformación”.





Enero 2017



Gestión del
Conocimiento

El documento base



Instituto Andaluz de Administración Pública
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

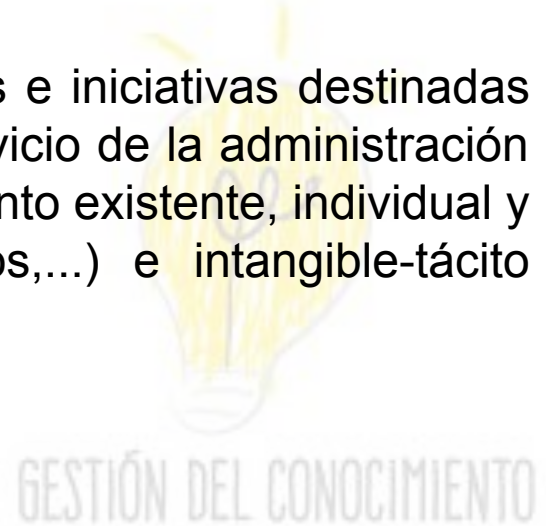
DOCUMENTO BASE SOBRE LA
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA
JUNTA DE ANDALUCÍA

Servicio de Gestión del Conocimiento y Recursos (a.k.a. Documentación y Publicaciones)
Revisión: 0
Fecha: 31/01/2017



Gestión del Conocimiento

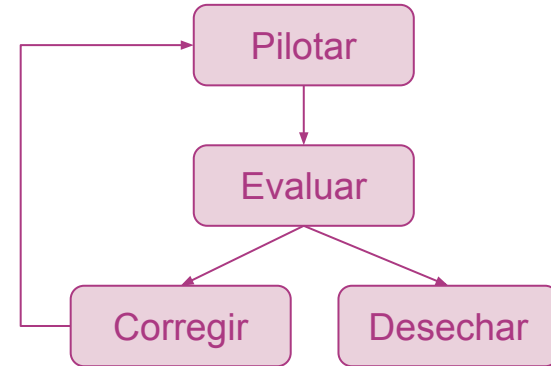
Conjunto de estrategias, proyectos, actuaciones e iniciativas destinadas a **mejorar la productividad** del personal al servicio de la administración pública, mediante un uso eficiente del conocimiento existente, individual y colectivo, tangible-explicito (datos, documentos,...) e intangible-tácito (experiencia, capacidades,...).





Filosofía

- Beta permanente
 - Proyectos vivos
- Uso intensivo de las TIC
 - Base de conectividad
 - Cultura del compartir





Retos a resolver

- Concursos de traslado.
- Jubilaciones.
- Nuevas incorporaciones.
- Falta de comunicación.
- Duplicidad del trabajo.
- El problema del “No sé -----, ¿alguien sabe?”.

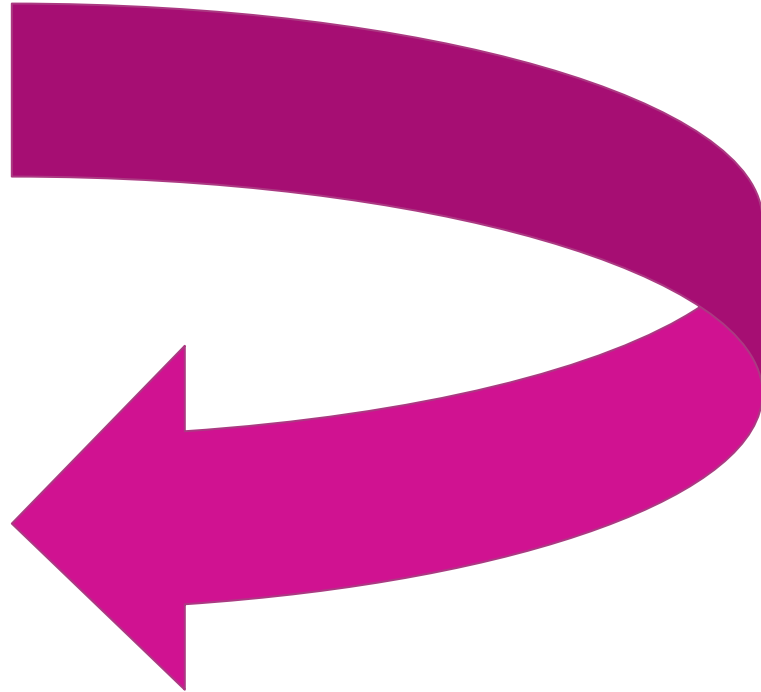


Visión de la gestión del conocimiento



Gestión del
Conocimiento

Detección de
problemas a
resolver



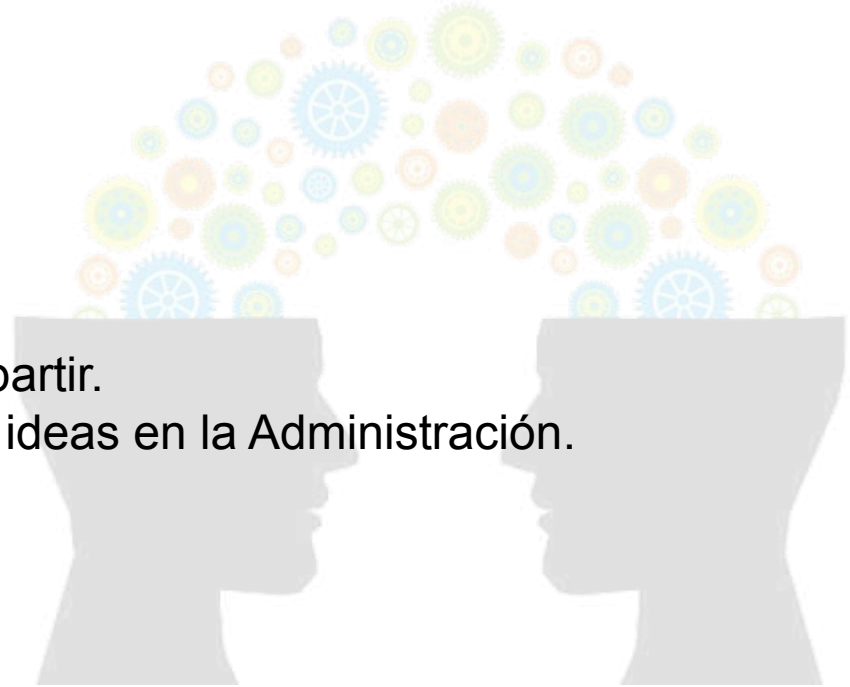
Estrategias de
gestión del
conocimiento

Identificación del
conocimiento
crítico



Líneas de actuación

- Crear redes de personas.
- Implantar la cultura de compartir.
- Aumentar el intercambio de ideas en la Administración.





Iniciativas para gestionar el conocimiento (I)

- Transferencia del conocimiento en concursos de traslado
- Transferencia de conocimiento de personas próximas a la jubilación
- Acogida a nuevas personas funcionarias
- Red de Gestores del Conocimiento de la Junta de Andalucía
- Wiki de la Junta de Andalucía
- Jornada de Gestión del Conocimiento
- Formación en KM



Iniciativas para gestionar el conocimiento (y II)

- Red Social Profesional (RSP)
- Biblioteca Humana
- Quién es quién en la Junta de Andalucía
- App móvil de Tarjeta Virtual
- App basada en “Coach.Me”
- How to...?
- Construyendo la administración con la ciudadanía



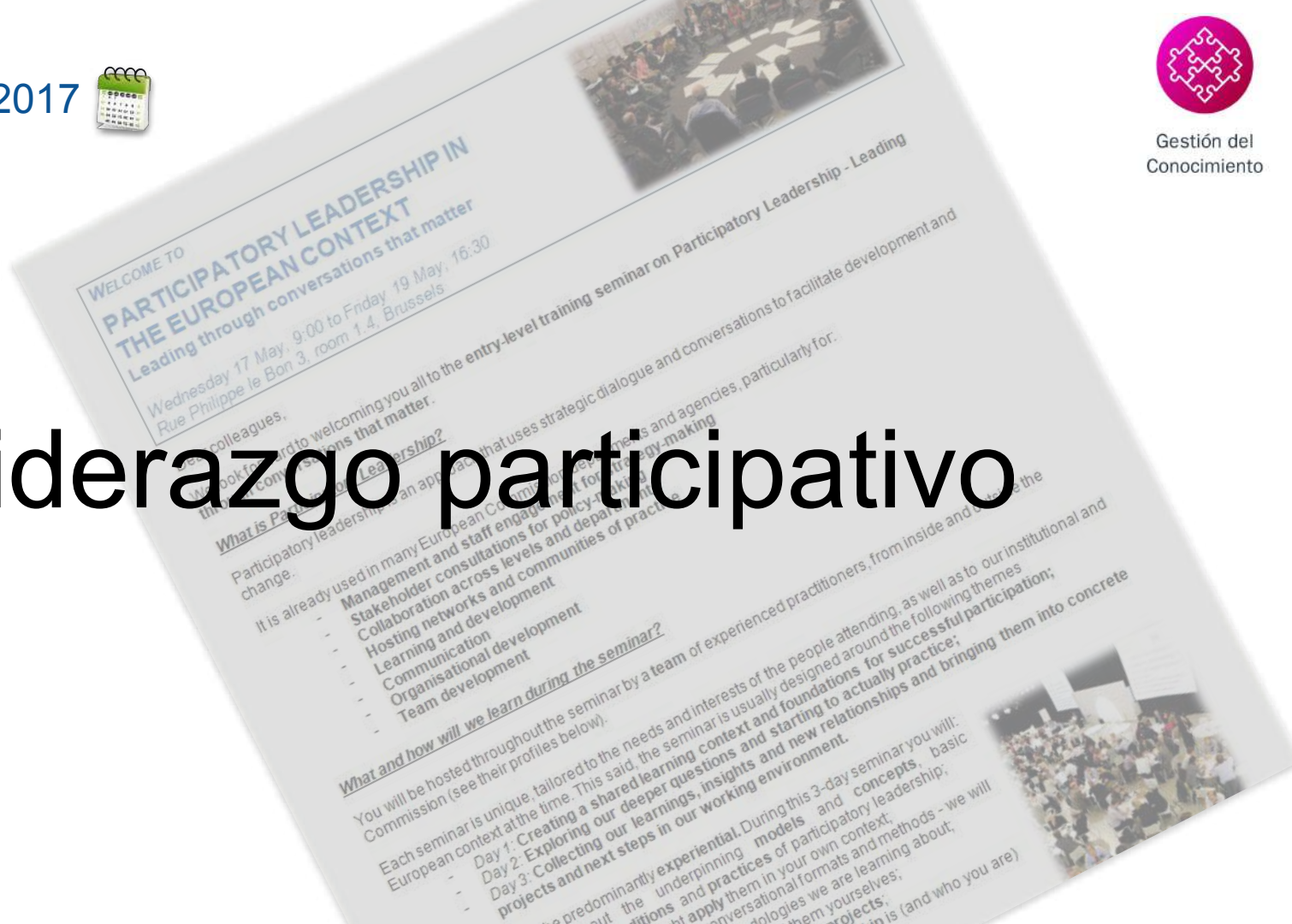


Mayo 2017



Gestión del
Conocimiento

Liderazgo participativo





Liderazgo participativo



Gestión del
Conocimiento

English | Français | Deutsch | Español | Português

Art of Hosting

EL ARTE DEL LIDERAZGO PARTICIPATIVO

INICIO ¿QUÉ ES? ¿CÓMO FUNCIONA? PRÁCTICA CAPACITACIÓN RECURSOS CONTACTO

Sector Público

Así como las organizaciones están discutiendo cómo trabajar de forma diferente, en el Sector Público se han estado buscando desde hace tiempo formas más innovadoras para lidiar con problemas insolubles. Las cuestiones sociales y los desafíos financieros exigen nuevas formas de trabajar que promuevan y apoyen la diversidad de puntos de vista y soluciones, todo lo cual tiene un impacto en dichos problemas.

Pero ¿cómo ayudar a las personas con opiniones radicalmente diferentes a trabajar juntas? ¿Cómo se crean las prácticas dentro del mismo sector público que lo harán más robusto y más capaz de satisfacer los crecientes desafíos que enfrenta?

El Arte del liderazgo participativo ayuda tanto a los ciudadanos y a los miembros del sector público a intervenir y colaborar bien en conjunto. Dichas herramientas están siendo utilizadas dentro de la Comisión Europea y otras instituciones de la UE, en el ámbito de las ONG, así como en hospitales, escuelas y una variedad de otros lugares que buscan servir mejor a las personas y sus necesidades.

Aquí hay un documento de una página (en inglés) que ofrece una breve visión general de la introducción de estos nuevos modelos de liderazgo participativo dentro de la Comisión Europea.

Historia de Art of Hosting dentro de la Comisión Europea (en inglés)



"El Art of Hosting es una práctica que sana las relaciones rotas entre las personas."
- Oficial de la Comisión Europea

"El Art of Hosting y cosechar conversaciones significativas es una nueva práctica de democracia que realmente necesitamos ahora en el mundo."
- Phil Cass, Director Ejecutivo, Asociación y Fundación Médica de Columbus, Ohio, USA

"Esta es la mejor formación que he tenido en los 20 años que he trabajado en la Comisión Europea."
- Alto Funcionario en la Comisión Europea.

ES2 Follow Art of Hosting on:

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 3.0 Unported License.

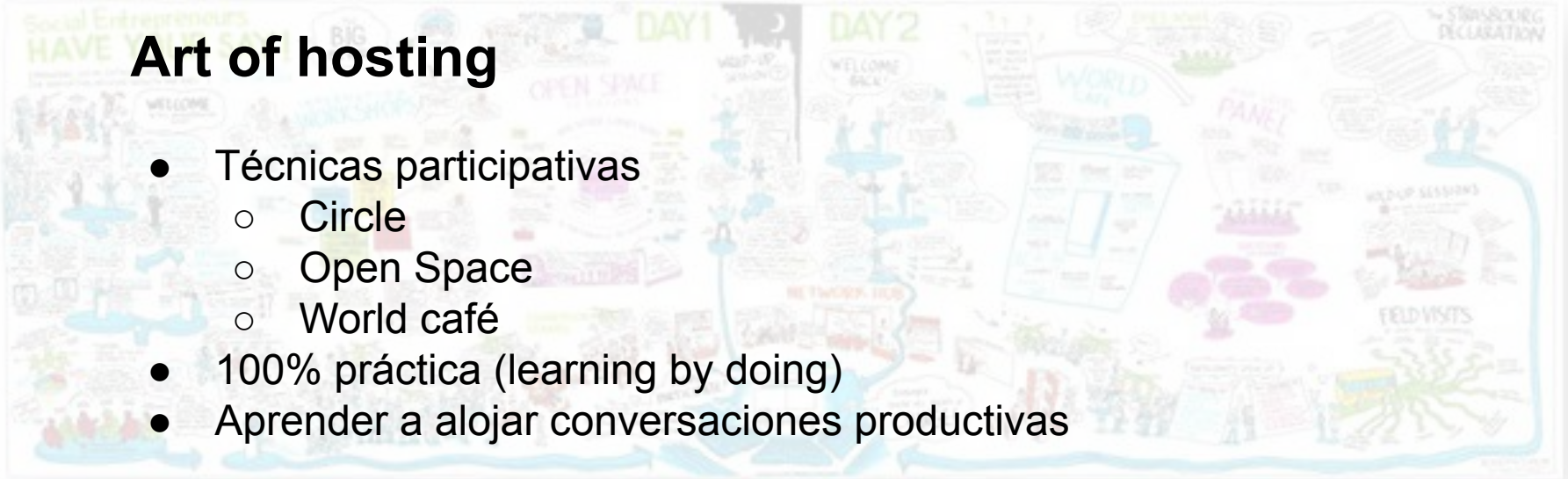


See the Art of Hosting Credits >>



Art of hosting

- Técnicas participativas
 - Circle
 - Open Space
 - World café
- 100% práctica (learning by doing)
- Aprender a alojar conversaciones productivas





Liderazgo participativo



Gestión del
Conocimiento





Marzo 2018



Gestión del
Conocimiento

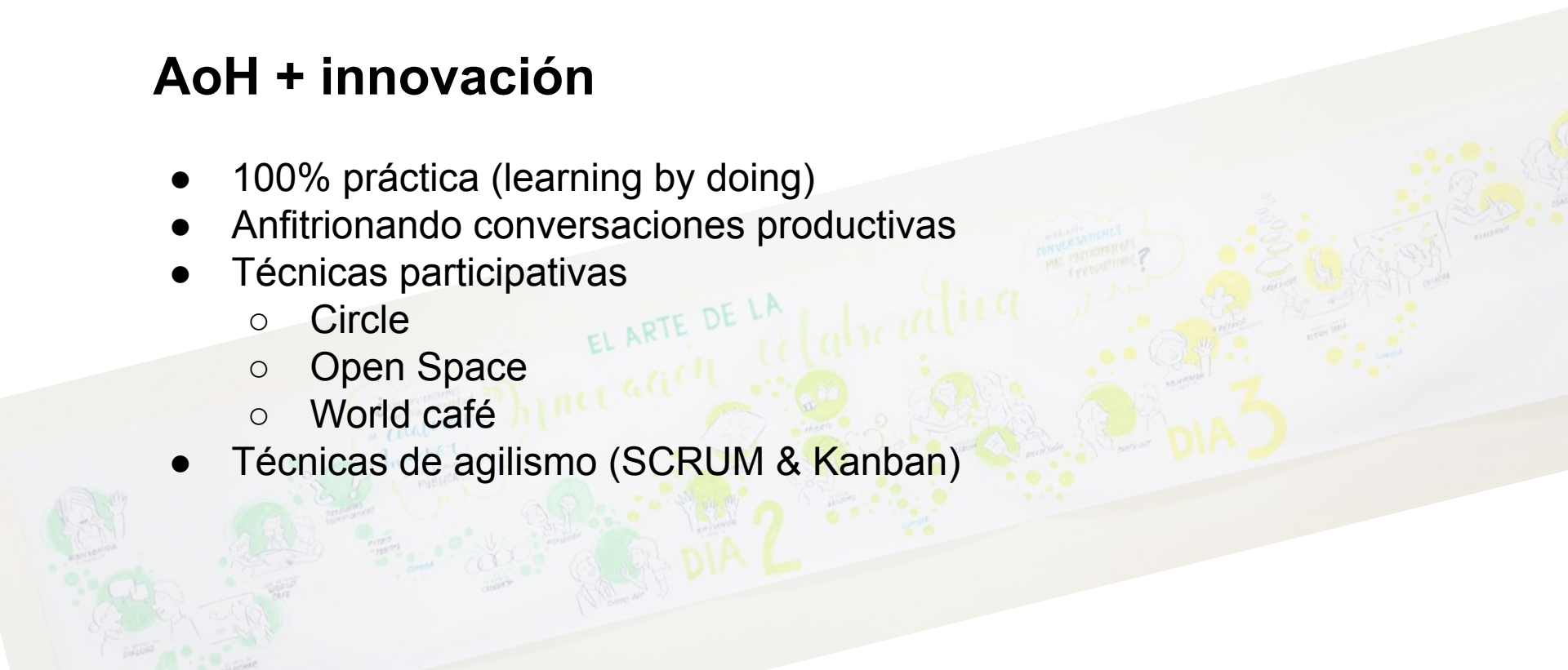


¿Cómo potenciamos nuestra capacidad de colaborar e innovar en la administración pública mediante conversaciones más participativas y productivas?



AoH + innovación

- 100% práctica (learning by doing)
- Anfitrionando conversaciones productivas
- Técnicas participativas
 - Circle
 - Open Space
 - World café
- Técnicas de agilismo (SCRUM & Kanban)





Innovación colaborativa



Gestión del
Conocimiento

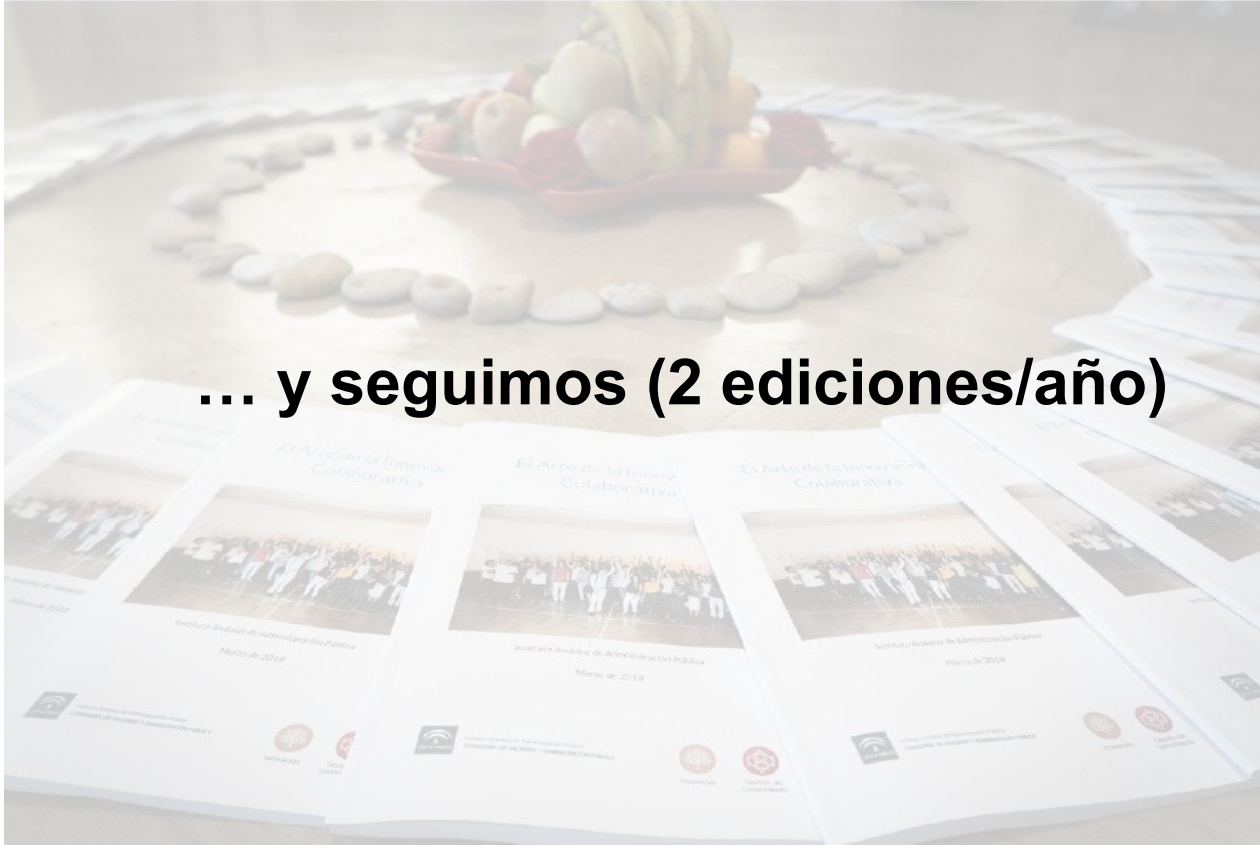




Innovación colaborativa



Gestión del
Conocimiento





Primavera 2017 



Gestión del
Conocimiento

El primer proyecto

TRANSFER

**Tranferencia Conocimiento
CONCURSO TRASLADOS**

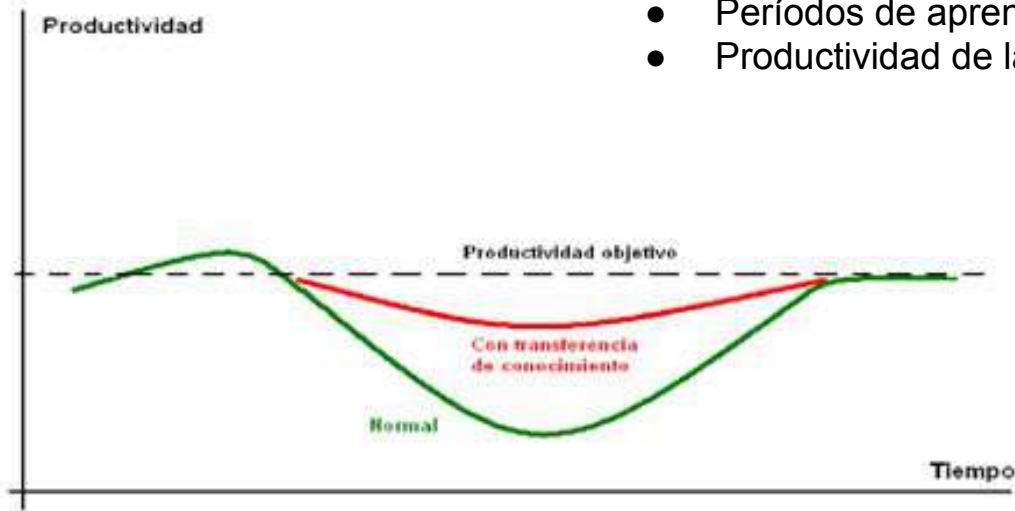


TRANSFER



Gestión del
Conocimiento

- Más de 5.000 desplazamientos
- Redistribuciones asimétricas de personal en unidades.
- Períodos de aprendizaje y adaptación.
- Productividad de las unidades decae.





Objetivos

- **Agilizar** la configuración de los nuevos equipos de trabajo tras la resolución del concurso del traslado.
- Mejorar la **adaptación** de todas las personas recién llegadas a sus nuevos puestos.
- Ayudar a mantener el **equilibrio productivo** de las unidades administrativas en la Junta de Andalucía.



TRANSFER



Gestión del
Conocimiento



TC01
Manual del puesto de trabajo



TC02
Videotutorial



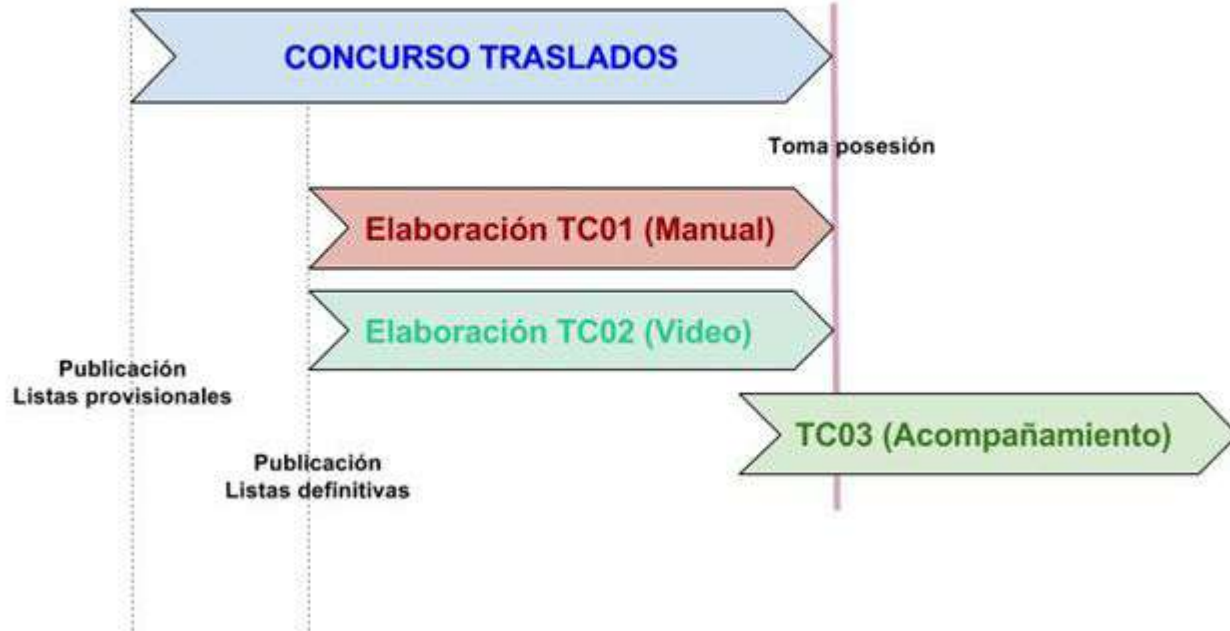
TC03
Acompañamiento



TRANSFER



Gestión del
Conocimiento





Aprendizajes

- Comunicar mejor
- No ser optimista con los tiempos administrativos
- Metodología “polivalente”
 - Concursos traslado
 - Jubilaciones
 - Cambios de estructura
- En el camino está la felicidad :-)





Contenidos



Gestión del
Conocimiento



1. Contexto
2. **Programa Embajadores/as del Conocimiento**
 - **Proyectos**
3. Detección del conocimiento crítico
 - Mapas de conocimiento crítico
 - Encuestas
4. Estrategias de gestión del conocimiento
 - Metodología TRANSFER
 - Encuentros intergeneracionales
 - Otras visiones
5. Lecciones aprendidas





Abril 2017



Gestión del
Conocimiento

Embajadores/as del Conocimiento





¿Qué hacemos?



Generamos iniciativas que aprovechan el conocimiento de las personas, para transformar la Administración.

Objetivos



Resolver retos y problemas, reales y concretos, de carácter horizontal en la organización.

Líneas



Crear redes de personas.
Implantar la cultura de compartir.
Facilitar el intercambio de ideas.



Trabajando por proyectos





¿Cómo lo hacemos?

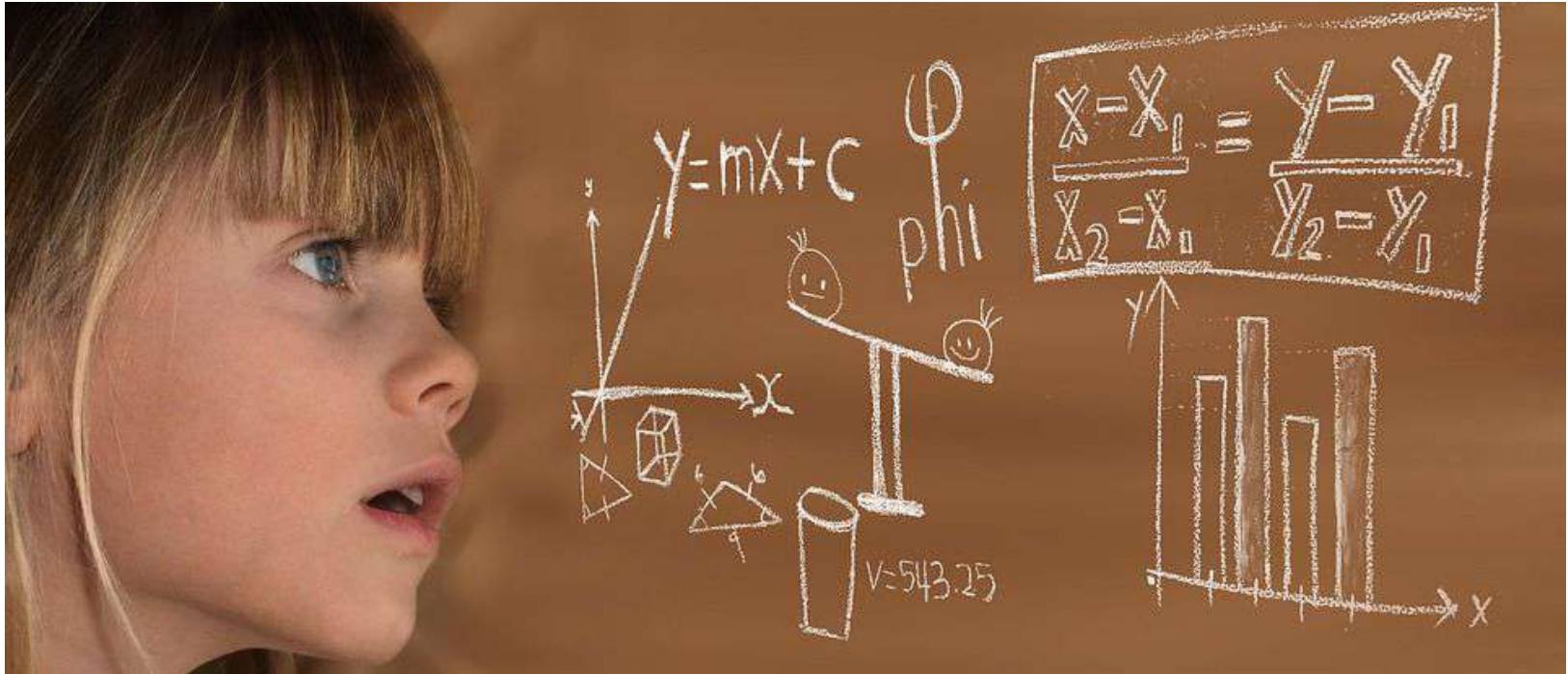


Gestión del
Conocimiento





Resolver el problema, no las condiciones de contorno





Hay que venir llorada/o de casa...



Gestión del
Conocimiento





El itinerario - Lanzamiento de proyectos



Gestión del
Conocimiento





El itinerario - Seguimiento de proyectos



Gestión del
Conocimiento





El itinerario - Métricas de Gestión del Conocimiento



Gestión del
Conocimiento





El itinerario - Cierre de proyectos



Gestión del
Conocimiento





El itinerario - Jornada de presentación



Gestión del
Conocimiento





Gestión del
Conocimiento

**¿Qué ha pasado en
estas 5 ediciones?**





Embajadores/as del conocimiento



Gestión del
Conocimiento

Cambio generacional



Revista digital empleados/as



Mejora Red Profesional



Curación contenidos



¿Quién es quién?



Pilotaje de proyectos KM



Cambio generacional



Revista digital empleados/as



Mapa conocimiento crítico



Curación contenidos



Biblioteca humana



Impulso cultura audiovisual



Comunicación KM



Encuentros intergeneracionales



Comunicación KM



Encuentros intergeneracionales



Comunicación KM



Encuentros intergeneracionales



Mapa conocimiento crítico



Impulso cultura audiovisual



Identificación conocimiento crítico



Impulso cultura audiovisual



Identificación conocimiento crítico



Impulso cultura audiovisual



Revista digital empleados/as



Creación grupo casólogas/os



Revista digital empleados/as



Creación grupo casólogas/os



Revista digital empleados/as



Wiki del Conocimiento





Algunos números... (I)



Gestión del
Conocimiento

Personas participantes en las diferentes ediciones de Embajadoras/es del Conocimiento

Edición	Hombres	Mujeres	Total
Primera (2017-2018)	23	11	34
Segunda (2018-2019)	21	11	32
Tercera (2019-2020)	18	17	35
Cuarta (2021)	17	14	31
Quinta ² (2022)	17	13	30
Total	96	66	162



Algunos números... (II)



Gestión del
Conocimiento

Proyectos impulsados en cada edición del programa

Proyecto	1.ª ed.	2.ª ed.	3.ª ed.	4.ª ed.	5.ª ed.
Cambio generacional	X	X			
Revista Enred@2.0	X	X	X	X	X
Impulso de la Red Profesional	X				
Curación de contenidos	X	X			
¿Quién es quién?	X				
Identificación del conocimiento crítico		X	X	X	X
Biblioteca humana		X			
Implantando la cultura audiovisual		X	X	X	X
Pilotaje de proyectos GC		X			
Comunicación y difusión KM			X	X	X
Encuentros intergeneracionales			X	X	X
Metodología del caso			X	X	
Wiki del Conocimiento					X



Algunos números... (y III)



Gestión del
Conocimiento

Indicadores generales de Embajadoras/es del Conocimiento

Indicador	Valor
Personas que han participado en el programa	114
Proyectos impulsados	13
Acciones formativas celebradas	27
Productos entregables realizados	75
Unidades/departamentos con los que se ha colaborado	8
Valoración media de acciones formativas	9,1 sobre 10
Personal docente que ha impartido acciones formativas	10
Personas formadas en Gestión del Conocimiento	142
Visitas a la revista Enred@2.0	563.519
Solicitudes de información de otras organizaciones	10



Más información...



Gestión del
Conocimiento

Blog Gestión del Conocimiento



Artículo en revista IVAP





Gestión del
Conocimiento

Proyectos destacados





Revista Enred@2.0



Gestión del
Conocimiento

EnRed@2.0
Revista digital por y para emplead@s de la Junta de Andalucía

Buscamos corresponsales... ¿Te apuntas?
revista.iaap@juntadeandalucia.es

INICIO QUIENES SOMOS + NÚMEROS + ACTUALIDAD MONOGRAFÍAS + SECCIONES + TIEMPO LIBRE + VIDEOS +

NÚMERO 13

Saludo del Director del IAAP (Salud)

Editorial N°13 (Editorial)

Los Dólmenes de Antequera. Unas Catedrales en el Neolítico (Conoce Andalucía)

LibreOffice Calc: Casos prácticos (V) (Tecnología práctica)

IV Encuentro Intergeneracional. Agentes de Salud Pública (Gestión del conocimiento)

Enfermero Referente de Centros Educativos (Enseñanos tu trabajo)

Parque Natural de Sierra Mágina (ANDALUCÍA NATURALmente)

Trabajo colaborativo como garantía de calidad en el Estudio de la Detección y análisis de las necesidades formativas (Gestión del conocimiento)

Rincón literario (Rincón literario)

Arte (Arte)

Telemos la red de la igualdad en (Gestión del conocimiento)

<http://www.revistaenreda2.es/>





EnRed@2.0

Revista digital de la Junta de Andalucía
Análisis y propuestas

- Publicación digital (Wordpress).
- Elaborada por personal de la organización.
- Gestionada por grupo de voluntarias/os.
 - Localizar articulistas.
 - Maquetar y componer números
- Puesta en valor del conocimiento y experiencia de personal empleado público.
- Reflejo de inquietudes.

Buscamos
corresponsales...
¿Te apuntas?

revista.iaap@juntadeandalucia.es

INICIO

QUIENES SOMOS

ACTUALIDAD

MONOGRAFÍAS

SECCIONES

TIEMPO LIBRE

VIDEOS



NÚMERO 9

Editorial
Nº 9

Despedida del Director

Sierra Nevada: una montaña,
un pequeño continente

Andalucía NATURALmente



MONOGRAFÍAS ▾ SECCIONES

La nueva Ley de Contratos del Sector Público

Hacia una nueva Administración

Concurso de Méritos de Personal Funcionario

Seguridad

Bienvenid@s a la Junta. Y ahora... ¿qué?

Gestión del Conocimiento. Curso 2018-2019

Protección de Datos

EnRedados en Casa

Encuesta EnRed@2.0 sobre Teletrabajo

SECCIONES ▾ TIEMPO LIBRE ▾

Diferentes pero iguales

Innovando

Enséñanos tu trabajo

Benchmarking

Crónicas jurídicas

Tecnología práctica

Consumo gusto

Opinión

Editorial

TIEMPO LIBRE ▾ VÍDEOS ▾

ANDALUCIA NATURALmente

Conoce Andalucía

Rincón literario

Patio de butacas

Gastronomía

Proyectos solidarios

Actividades en grupo



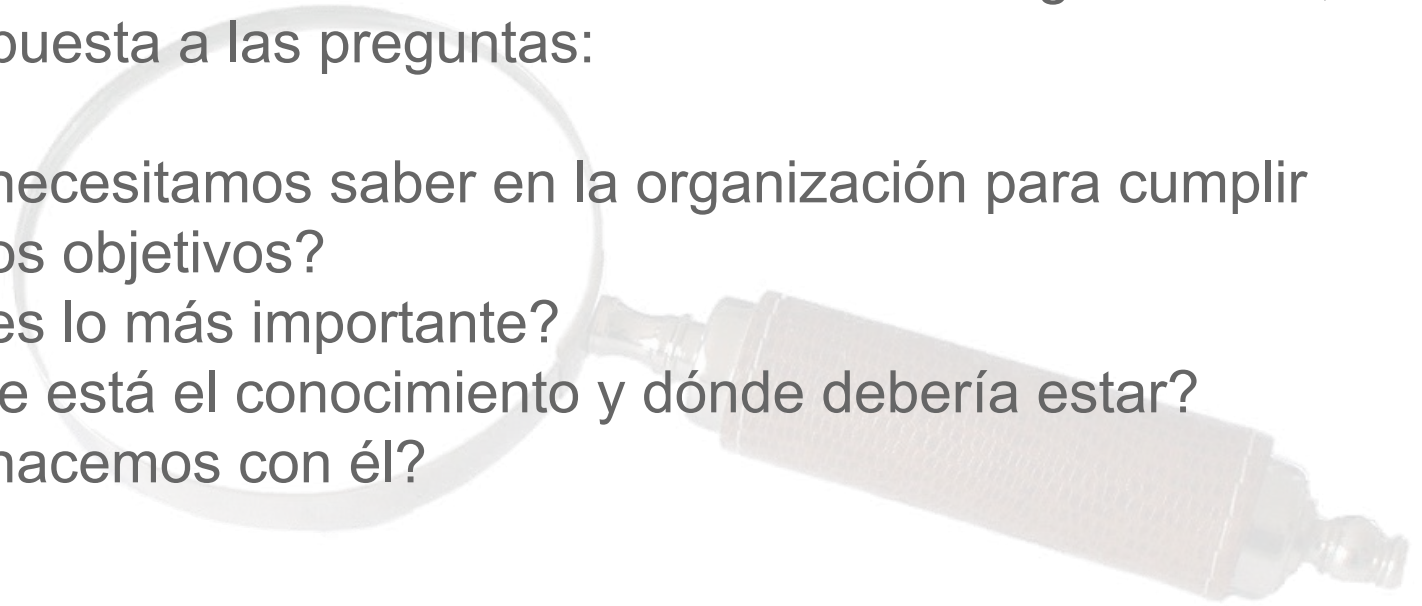
Identificación del conocimiento crítico



Gestión del
Conocimiento

Identificar el conocimiento crítico existente en la organización, dando respuesta a las preguntas:

- ¿Qué necesitamos saber en la organización para cumplir nuestros objetivos?
- ¿Qué es lo más importante?
- ¿Dónde está el conocimiento y dónde debería estar?
- ¿Qué hacemos con él?

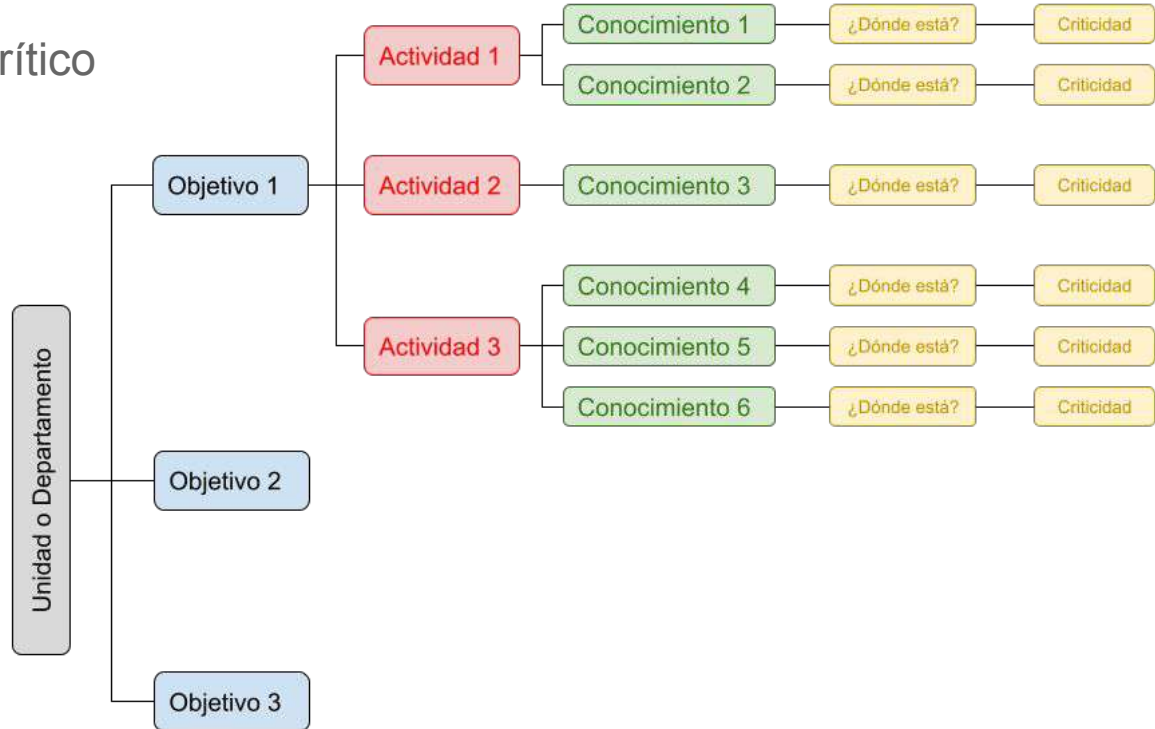




Identificación del conocimiento crítico



Metodología:
Mapa de conocimiento crítico





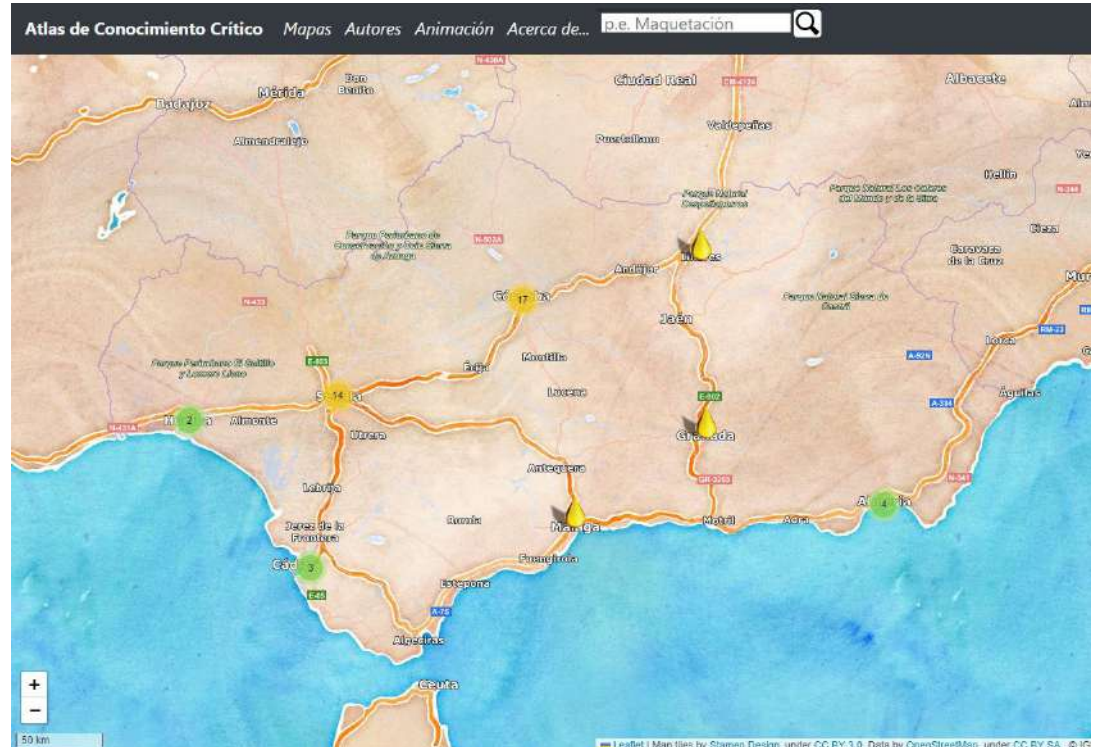
Identificación del conocimiento crítico



Gestión del
Conocimiento

<https://ws168.juntadeandalucia.es/iaap/gestiondelconocimiento/atlasconocimientocritico/>

Atlas del conocimiento crítico





Wiki del Conocimiento



Gestión del
Conocimiento



The screenshot shows the homepage of the 'Gestión del Conocimiento' wiki. At the top right, there are links for 'Crear una cuenta' and 'Acceder'. Below this is a search bar with the text 'Buscar en Wiki para Gestión del Conocim'. The main header features the 'Gestión del Conocimiento' logo and title. The main content area includes a welcome message: 'Bienvenido/a a esta Wiki que pretende recoger de manera colaborativa el conocimiento de utilidad de las personas que trabajamos en la Junta de Andalucía. Este proyecto está impulsado por el programa Embajadores/as del Conocimiento # del Instituto Andaluz de Administración Pública #'. Below this is a table of contents titled 'Sumario [ocultar]' with a list of sections including 'Índice de contenidos actuales', 'Telegram', 'Expresate', and 'Procedimientos administrativos'. A sidebar on the left contains navigation links like 'Página principal', 'Cambios recientes', and 'Herramientas'.

<https://ws168.juntadeandalucia.es/wikigestionC>





Wiki para recopilar el conocimiento de utilidad de la organización:

- De manera colaborativa y orgánica.
- Diseño de la estructura de contenidos.
- Campañas de “llamada a la acción”.





Gestión del
Conocimiento

[Página principal](#)
[Cambios recientes](#)
[Página aleatoria](#)
[Help about MediaWiki](#)

[Herramientas](#)
[Subir archivo](#)
[Páginas especiales](#)
[Versión para imprimir](#)

Fjavier.c

Página especial

Estadísticas

Estadísticas de páginas	
Páginas de contenido	45
Páginas (Todas las páginas del wiki, incluidas las páginas de discusión, redirecciones, etc)	212
Archivos subidos	23
Estadísticas de ediciones	
Ediciones en páginas desde que Wiki para Gestión del Conocimiento fue instalado	1457
Promedio de ediciones por página	6,87
Estadísticas de usuarios	
Usuarios registrados	78
Usuarios activos (lista de miembros) (Usuarios que han ejecutado una acción en los últimos 30 días)	0
Bots (lista de miembros)	0
Administradores (lista de miembros)	5
Burócratas (lista de miembros)	4



Croquetas de conocimiento



Gestión del
Conocimiento

Realización de mini-tutoriales de video sobre procedimientos, trámites o servicios de la administración pública.

- Menos de 2 minutos.
- Estandarización (herramientas, formato).
- Difusión.
- A todo el mundo le gustan las croquetas ;-).



Croquetas de conocimiento



Gestión del
Conocimiento

The screenshot shows the YouTube channel page for 'CROQUETAS DE CONOCIMIENTO'. The channel name is prominently displayed at the top, along with the handle '@croquetasdeconocimiento', 211 subscribers, and 85 videos. Below the channel name are navigation tabs for 'INICIO', 'VIDEOS', 'LISTAS', 'COMUNIDAD', 'CANALES', and 'INFORMACIÓN'. A grid of video thumbnails is visible, each with a title, view count, and upload time. The videos include:

- eXeLearning: 57 visualizaciones • hace 1 día
- Ebiblio Andalucía: 92 visualizaciones • hace 2 semanas
- Sistema Giro - pagos de la Junta de Andalucía: 71 visualizaciones • hace 1 mes
- Escanear con el móvil: 27 visualizaciones • hace 1 mes
- Tarjeta sanitaria europea: 34 visualizaciones • hace 1 mes
- RSS para EnRed@2.0: 72 visualizaciones • hace 1 mes
- Sacar número de la seguridad social: 140 visualizaciones • hace 1 mes
- Activar clave: 15 visualizaciones • hace 1 mes
- Autocálculo: 58 visualizaciones • hace 1 mes
- Fórmate: 27 visualizaciones • hace 1 mes
- Datos censales: 18 visualizaciones • hace 1 mes
- Certificado de Delitos de Naturaleza Sexual: 0 visualizaciones

<https://www.youtube.com/@croquetasdeconocimiento>





Importancia de comunicar.

- Difusión de proyectos KM.
- Difusión programa Embajadores/as Conocimiento.
- Artículos en blog.
- Redes Sociales.
- Prospectiva de la disciplina.

Minisite KM





Nuestros mejores errores



Gestión del
Conocimiento

Curación de contenidos de GC.

- Gran curva de aprendizaje.
- No se entendió utilidad.

¿Quién es quién?

- Definición funcional.
- Testigo no recogido.

Metodología de caso para GC

- Complejidad metodológica.
- Sin expectación tras 2 ediciones.

Red Profesional

- Rediseño funcional y mejoras.
- Testigo no recogido.



Espacio de debate



Gestión del
Conocimiento

¿Cuál sería tu propia definición
de Gestión del Conocimiento?

<https://www.menti.com/alnc5pzstiz6>





Contenidos



Gestión del
Conocimiento

1. Contexto
2. Programa Embajadores/as del Conocimiento
 - Proyectos
3. **Detección del conocimiento crítico**
 - **Mapas de conocimiento crítico**
 - **Encuestas**
4. Estrategias de gestión del conocimiento
 - Metodología TRANSFER
 - Encuentros intergeneracionales
 - Otras visiones
5. Lecciones aprendidas



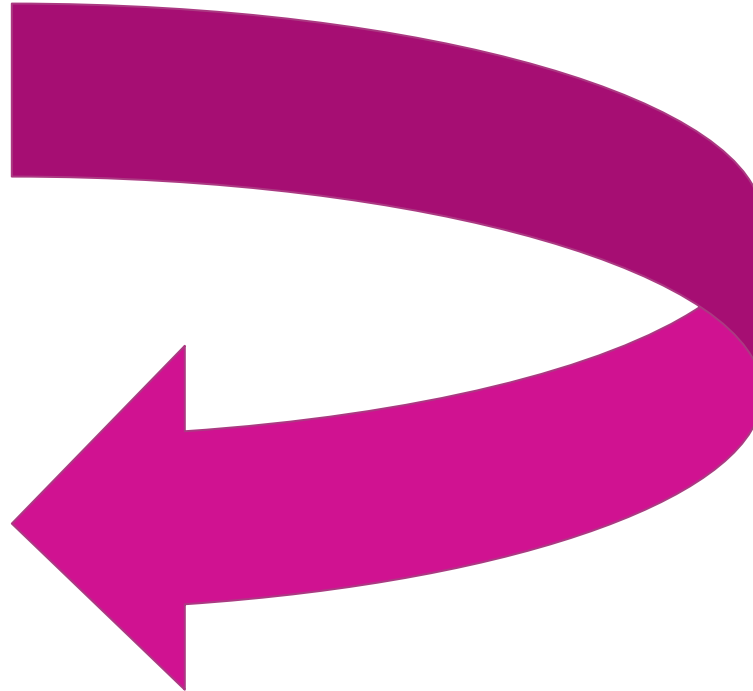


Visión de la gestión del conocimiento



Gestión del
Conocimiento

Detección de
problemas a
resolver



Estrategias de
gestión del
conocimiento

Identificación del
conocimiento
crítico

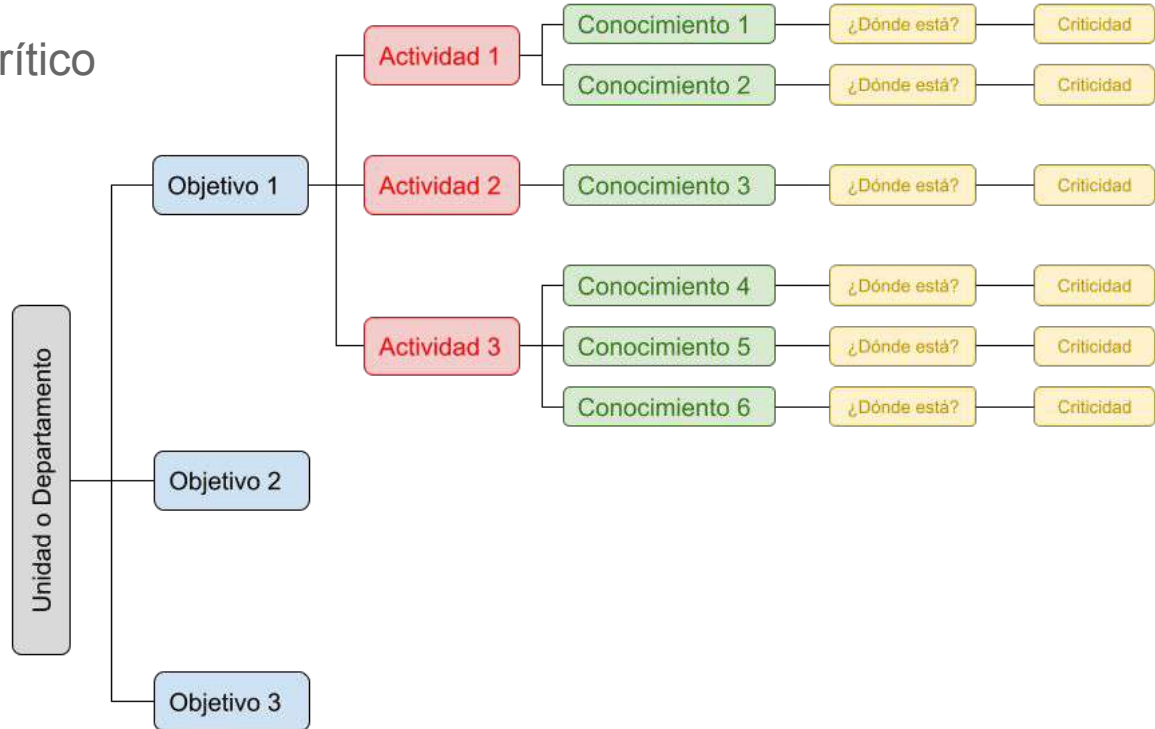


Mapas de conocimiento crítico



Metodología:

Mapa de conocimiento crítico





Mapas de conocimiento crítico



Gestión del
Conocimiento

Dimensión del mapa de conocimiento:

- De una organización
- De un proceso
- **De un área**
- De un producto
- Desde la óptica de los clientes/usuarios
- De una persona



Mapas de conocimiento crítico



Gestión del
Conocimiento

“Conocimiento crítico es aquél que más influencia tiene en la consecución de los objetivos o el que más aporta a los resultados.”

Javier Martínez Aldanondo



Mapas de conocimiento crítico



Gestión del
Conocimiento

Secuencia para elaborar un mapa de conocimiento crítico:

1. Identificar los conocimientos.
2. Determinar cuáles de ellos son críticos.
3. Evaluar su estado de riesgo.
4. Propuesta de acciones.



PLANTILLA DEFINICIÓN DEL ALCANCE

ORGANIZACIÓN

1. ALCANCE ELEGIDO (organización, proceso, área, equipo, cargo, etc.)

2. INFORMACION DE PARTIDA (plan estratégico, objetivos del área, actividades, funciones, competencias, indicadores, etc.)

3. OBJETIVO U OBJETIVOS PRINCIPALES DEL ALCANCE SELECCIONADO



Mapas de conocimiento crítico



Gestión del
Conocimiento



Instituto Andaluz de Administración Pública
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E INTERIOR



Gestión del
Conocimiento

NIVEL ORGANIZACIONAL	OBJETIVOS	ACTIVIDADES - PROCESOS - INICIATIVAS - PROGRAMAS - PROYECTOS	Indicador
	1	a.	
		b.	
	2	a.	
		b.	
		c.	
	3	a.	
b.			
c.			
d.			
	e.		

Organización

Area

Equipo

Proceso

Producto



Proyecto



Mapas de conocimiento crítico



Gestión del
Conocimiento

 JUNTA DE ANDALUCÍA	Instituto Andaluz de Administración Pública CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E INTERIOR				 Gestión del Conocimiento
OBJETIVO	ACTIVIDAD	CONOCIMIENTO CRÍTICO			TIPO DE K
1.					
2.					
3.					



Tipos de Conocimiento

TIPO DE CONOCIMIENTO	DESCRIPCIÓN
Documento	Información explícita generalmente en sistemas de información: Manuales, BBDD, carpetas compartidas, materiales audiovisuales, paginas web, etc
Método	Conocimiento implícito e informal en rutinas, procesos, procedimientos, estándares, workflows y formas de hacer el trabajo (no documentados o solo parcialmente)
Habilidad	Competencias estándar que representan la capacidad de una persona de hacer una tarea (se adquieren con entrenamiento y se mejoran mediante práctica)
Experiencia	Capacidad de identificar tendencias y patrones y tomar las decisiones adecuadas. Se adquiere con los años de observación y práctica repetida y se convierte en conocimiento tácito
Relaciones	Acceso a conocimiento de terceros (expertos) a través de redes de confianza. Capacidad de preguntar a expertos cuando se requiera
Talento natural	Habilidades personales únicas (innatas), que se buscan mediante selección y son muy difíciles de replicar o transferir



Mapas de conocimiento crítico



Gestión del
Conocimiento

Criterios	1	2	3	4	5
1. Grado de documentación. En qué medida esta este conocimiento documentado	No está documentado	Existen algunos documentos con orientaciones	Existe documentación, pero en absoluto suficiente o adecuada	Disponemos de prácticamente toda la documentación necesaria	Disponemos de toda la documentación y es la adecuada
2. Grado de difusión. Lo poseen todos los que deben conocerlo y saben aplicarlo	Sólo una persona o equipo lo posee y ello es claramente insuficiente.	Hay una cierta difusión, pero el nivel de dispersión esta algo por debajo de lo requerido.	Es necesario hacer un esfuerzo. No se han alcanzado todavía niveles aceptables.	Prácticamente ha llegado a todas las personas y equipos que lo requieren.	Lo posee y lo sabe aplicar todo aquel que lo requiere.
3. Expertise de la organización. Cuánto sabemos realmente de este Conocimiento	No sabemos nada al respecto.	Empezamos a tener una idea al respecto.	Sabemos moderadamente, en un grado medio.	Somos buenos y sacamos un buen partido del conocimiento.	Somos unos expertos y sacamos el máximo partido.
4. Dificultad para la recuperación en caso de pérdida.	La dificultad es máxima, es imposible de recuperar.	Es difícil recuperar.	No es ni muy fácil ni muy complicado.	Existe poca dificultad para recuperarlo.	No existe dificultad para su recuperación.
5. Riesgo de pérdida en el corto plazo. Expertos abandonen la organización	El riesgo de pérdida es casi nulo o muy bajo.	Existe algún riesgo de pérdida.	El riesgo es moderado.	Existe un alto riesgo de que los expertos abandonen la organización.	Existe una certeza absoluta o el riesgo es muy elevado
6. Grado de propiedad/control del conocimiento. Nivel de externalización	Tenemos todo el control requerido	Tenemos un control importante, pero no suficiente.	Estamos en una situación intermedia.	Está bajo el control externo de forma importante.	El grado de propiedad y control nuestro es nulo o casi inexistente



Mapas de conocimiento crítico



Gestión del
Conocimiento



Instituto Andaluz de Administración Pública
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E INTERIOR



Gestión del
Conocimiento

CONOCIMIENTO
CRÍTICO

ESTADO DE
RIESGO

QUÉ ACCIÓN
PROPONEMOS

QUIÉN
PARTICIPA

QUÉ RECURSOS
SE NECESITAN

OBSTÁCULOS

FACTORES DE
ÉXITO

QUÉ RESULTADOS
BUSCAMOS

QUÉ
INDICADORES
USAREMOS



Mapas de conocimiento crítico



Gestión del
Conocimiento

<https://ws168.juntadeandalucia.es/iaap/gestiondelconocimiento/mapa-de-conocimiento-critico/>





Identificación del conocimiento crítico - encuestas



Gestión del
Conocimiento

Seniors

- Identificar conocimientos y criticidades.
- Localizar conocimientos.
- Forma de transferirlo y compromisos.

Juniors

- Identificar conocimientos necesarios.
- Detectar formatos idóneos para recibir conocimientos.

Usada para el diseño de encuentros intergeneracionales



Contenidos



Gestión del
Conocimiento

1. Contexto
2. Programa Embajadores/as del Conocimiento
 - Proyectos
3. Detección del conocimiento crítico
 - Mapas de conocimiento crítico
 - Encuestas
4. **Estrategias de gestión del conocimiento**
 - **Metodología TRANSFER**
 - **Encuentros intergeneracionales**
 - **Otras visiones**
5. Lecciones aprendidas



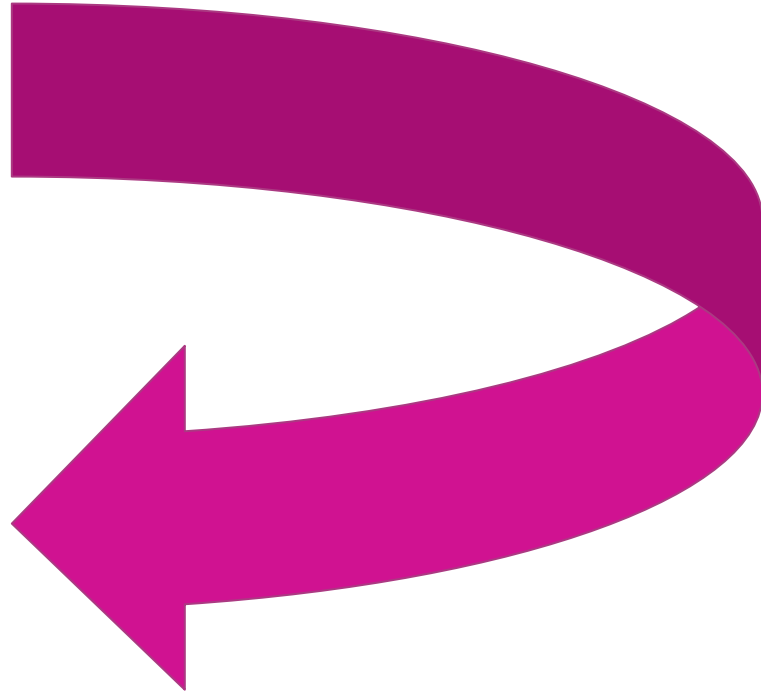


Visión de la gestión del conocimiento



Gestión del
Conocimiento

Detección de
problemas a
resolver



Identificación del
conocimiento
crítico

Estrategias de
gestión del
conocimiento

Metodología TRANSFER

**Transferencia de conocimiento
en el puesto de trabajo**

INSTITUTO ANDALUZ DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Junta de Andalucía



Junta de Andalucía

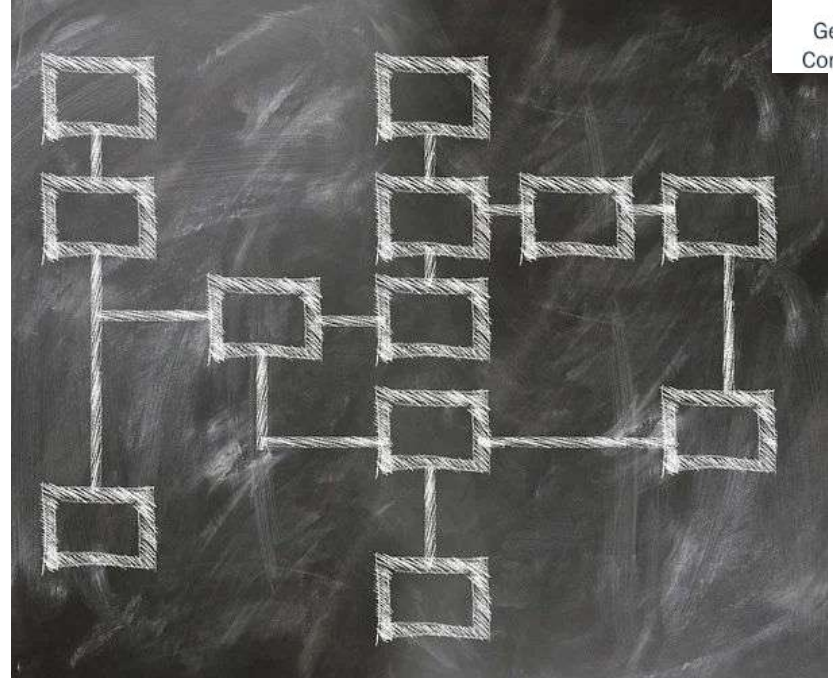


Gestión del Conocimiento

Optimizar el uso de este recurso (el conocimiento) en el capital humano de nuestros organismos, facilitando condiciones y entornos adecuados para que los flujos de información circulen en las organizaciones en beneficio de las personas, los procesos y, en nuestro caso como Administración, de los servicios públicos.

Transferencia del conocimiento

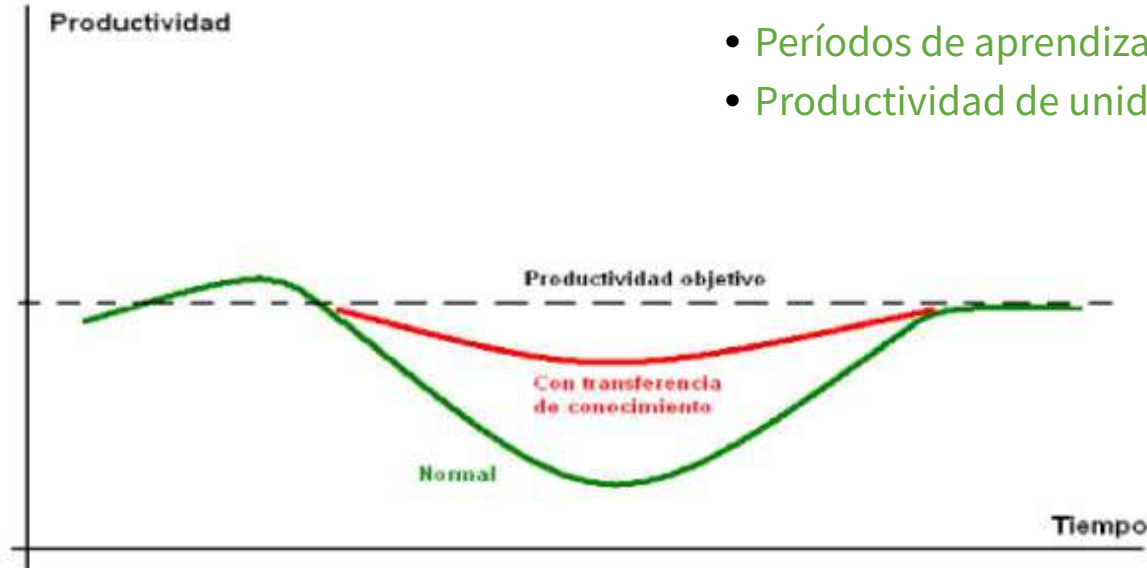
Impulsar actividades para que el conocimiento, unido a la experiencia que las personas poseen y adquieren en el desempeño de su puesto de trabajo, circule (se transfiera) entre el personal de la organización, máxime en situaciones de cambios y movilidad laboral.





Problemática de los concursos de traslados

- Redistribuciones asimétricas de personal en unidades.
- Períodos de aprendizaje y adaptación.
- Productividad de unidades decae.





¿Qué pretendemos con TRANSFER?

- Agilizar la configuración de los nuevos equipos de trabajo tras la resolución del concurso del traslado.
- Mejorar la adaptación de todas las personas recién llegadas a sus nuevos puestos.
- Mantener el equilibrio productivo de las unidades administrativas.





TRANSFER



Gestión del
Conocimiento



TC01

Manual práctico del puesto
de trabajo



TC02

Elaboración de video(s)



TC03

Mentoría y acompañamiento



TC01. Manual práctico del puesto de trabajo.

- Se facilita una plantilla.
- Describir las principales funciones del puesto de trabajo.
- Habilidades y competencias que facilitan el desempeño del puesto de trabajo.
- Experiencia en el desarrollo de las tareas.
- Enumerar elementos en los que te apoyas diariamente.
- Ayuda a la resolución de conflictos.
- Mirar como una bienvenida para quienes van a continuar tu tarea.



TRANSFER



Gestión del
Conocimiento

1. Presentación.

Nombre y apellidos	Puesto de trabajo transferido	Nivel del puesto transferido	Unidad Administrativa	Organismo/ Consejería

Tu entorno y tu equipo: personas y puestos. Completa con nombres y apellidos los puestos de las personas titulares de puestos superiores, colaterales y colaboradores.

	(superior)	
(colateral)	MI PUESTO	(colateral)
(colaborador/a)	(colaborador/a)	(colaborador/a)



TRANSFER



Gestión del
Conocimiento

2. Describe al menos 3 funciones principales del puesto de trabajo.



1

2

3



TRANSFER



3. Habilidades y competencias.

3.1 Enumera 3 habilidades que consideres fundamentales para el desempeño del puesto.

1. _____

2. _____

3. _____



3.2 Enumera las competencias que debes obtener para el desempeño del puesto.

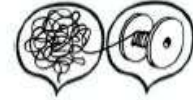
1. _____

2. _____

3. _____



4. Detalla las situaciones más complicadas a las que se puede enfrentar en el puesto, por qué son relevantes, y cómo resolverlas.



1. _____

2. _____

3. _____



5. Contactos vinculados a funciones y tareas (el tuyo, el 1º).



Tarea	Relación con la tarea	Nombre del contacto	teléfono y/o móvil	mail y rrss



6. Herramientas informáticas y ubicación de manuales.



1. _____

2. _____

3. _____



7. Cursos de formación recomendados.



1 _____

2 _____

3 _____



8. Conclusión.

Tus consejos son fundamentales.

Deja por escrito lo que te habría gustado saber en tus primeros días.





TRANSFER



Gestión del
Conocimiento

METODOLOGÍA TRANSFER PARA LA TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO EN EL PUESTO DE TRABAJO

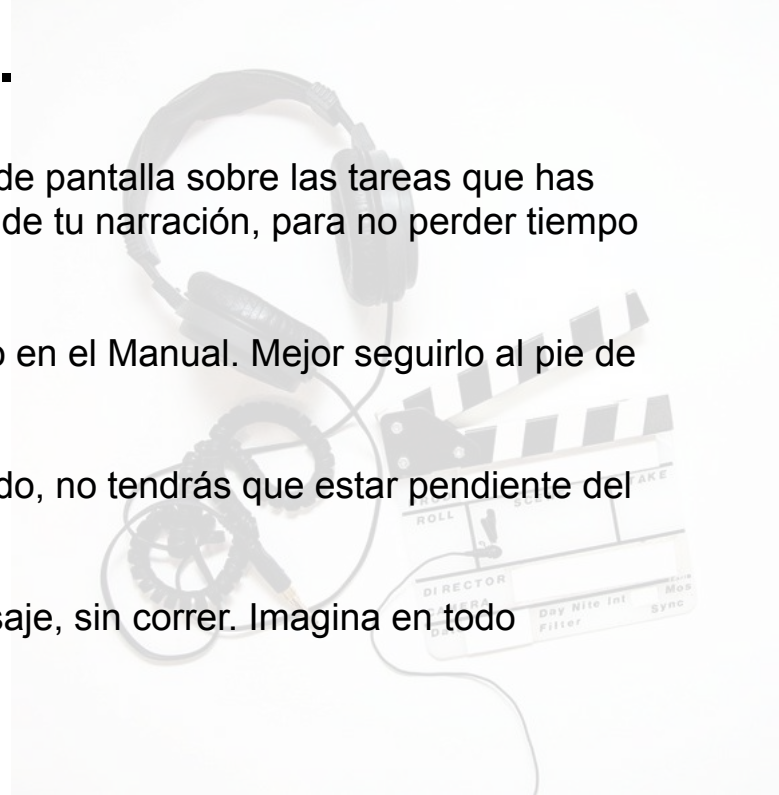
9. Visión General del Puesto de Trabajo.

Función	Tarea/ proyecto	Estado /siguiente paso	Habilidades recomendadas	Contactos	Localización de ficheros y materiales	Comentarios



TC02. Elaboración de video(s).

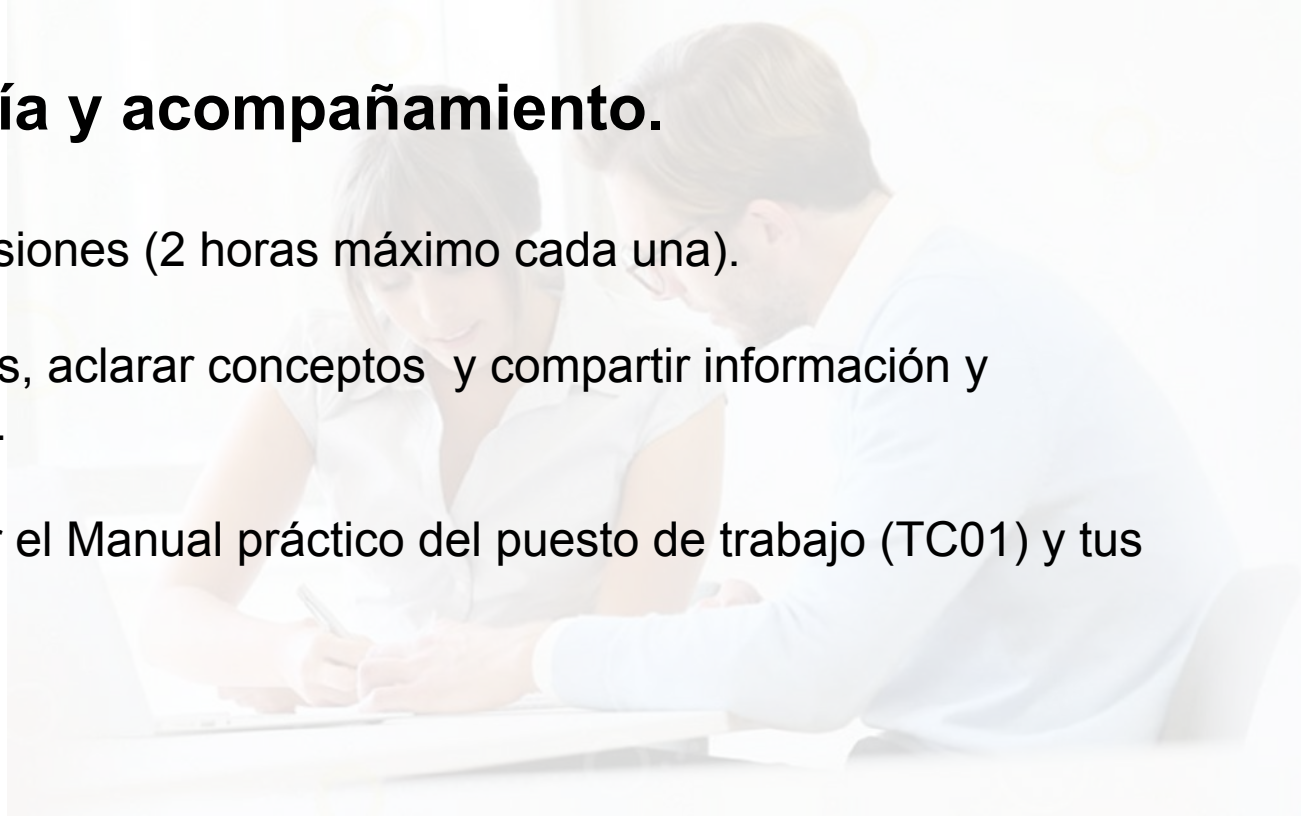
- Antes de empezar a grabar prepara las capturas de pantalla sobre las tareas que has considerado importantes como apoyo y ejemplos de tu narración, para no perder tiempo buscando en directo.
- Ten un plan: déjate guiar por lo que ya has escrito en el Manual. Mejor seguirlo al pie de la letra y de forma breve.
- Si utilizas auriculares con un micrófono incorporado, no tendrás que estar pendiente del micrófono del ordenador.
- Busca una postura cómoda y céntrate en tu mensaje, sin correr. Imagina en todo momento que tú eres la persona que lo va a ver.





TC03. Mentoría y acompañamiento.

- Al menos 3 sesiones (2 horas máximo cada una).
- Resolver dudas, aclarar conceptos y compartir información y conocimientos.
- Complementar el Manual práctico del puesto de trabajo (TC01) y tus videos (TC02).





TRANSFER



Gestión del
Conocimiento

Más información

<http://www.juntadeandalucia.es/institutodeadministracionpublica/publico/transfer.pub>





Encuentros intergeneracionales



Gestión del
Conocimiento



¿Qué entendemos por cambio generacional ?

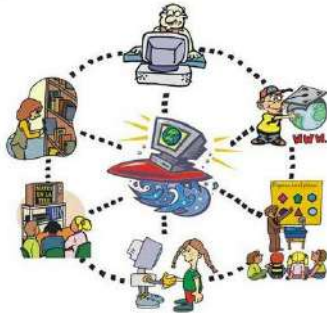


Nos referimos a **la salida y entrada de capital humano** en el ámbito de la Administración: personas empleadas públicas que se jubilan y otras que entran nuevas, con las consecuencias que ello tiene en cuanto al conocimiento que se llevan las primeras y al que aportan las segundas. En definitiva, **Gestión del Conocimiento.**

¿Por qué el cambio generacional preocupa en la Administración Pública?



- La crisis económica y falta de sustitución de efectivos en la Administración.



- El avance de las TIC y la adaptación a nuevas formas de trabajo que exige la ciudadanía.



Proyecto Encuentro Intergeneracional en la Junta de Andalucía



Gestión del
Conocimiento

CAMBIO GENERACIONAL EN LA JUNTA DE ANDALUCÍA



PROYECTO PILOTO



El primer grupo de trabajo del programa que eligió desarrollar este proyecto dedicó tiempo y esfuerzo a estudiar el problema del **Cambio Generacional** en la Junta de Andalucía, una gran organización donde el 50% de la plantilla se jubila en los próximos 5-10 años, planteando una posible respuesta para mitigar este problema con la realización de lo que después hemos llamado **Encuentro Intergeneracional**.



Claves del proyecto Encuentro Intergeneracional



Gestión del
Conocimiento

OBJETIVOS

Facilitar espacios de conversación y construir metodologías que faciliten y recojan la transferencia de conocimiento y experiencia entre colectivos seniors y juniors.

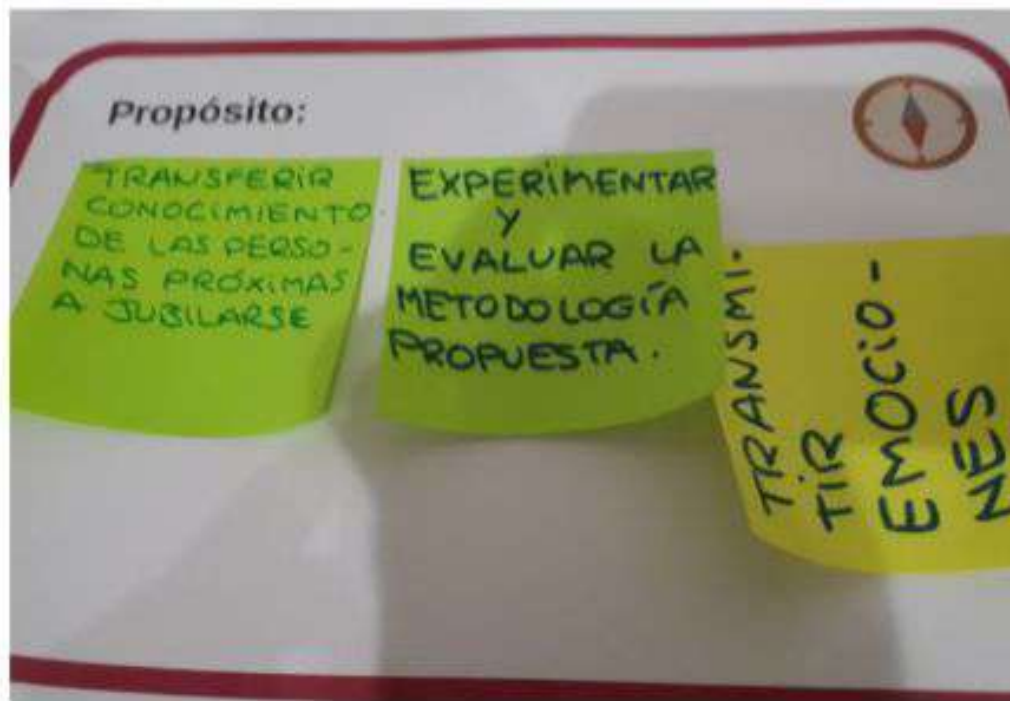
- Transferencia del conocimiento de personas próximas a la jubilación (legado generacional), haciendo hincapié en transferir a la organización, no al individuo
- Acogida a nuevas/os compañeras/os que accedan a la función pública, transmitir valores del servicio público y servicio necesarios para este Siglo XXI.



Claves del proyecto Encuentro Intergeneracional



Gestión del
Conocimiento





Claves del proyecto Encuentro Intergeneracional



Gestión del
Conocimiento

DESARROLLO

En cada edición ha de localizarse al colectivo adecuado en el que concurren las circunstancias que hagan necesario organizar un encuentro de este tipo:

- Existencia de un conocimiento crítico con elevado riesgo de pérdida (jubilaciones de personas en puestos clave, gran número de jubilaciones, poca tasa de reposición).
- Disposición de las personas donantes a compartir el conocimiento que atesoran.
- Localización de las personas receptoras del conocimiento.

En ocasiones, al no existir reposición, ha de pensarse en estrategias para transferir el conocimiento a la propia organización, no a personas concretas.



Claves del proyecto Encuentro Intergeneracional



Gestión del
Conocimiento





Claves del proyecto Encuentro Intergeneracional



Gestión del
Conocimiento

DISEÑO DEL ENCUENTRO:

- Detectando el conocimiento crítico del colectivo como input para el diseño de la jornada. Generalmente a través de **encuestas**.





Claves del proyecto Encuentro Intergeneracional



Gestión del
Conocimiento

DISEÑO DEL ENCUENTRO:

- Utilizando metodologías participativas basadas en el Art of Hosting





Claves del proyecto Encuentro Intergeneracional



Gestión del
Conocimiento





Claves del proyecto Encuentro Intergeneracional:



Gestión del
Conocimiento

DISEÑO DEL ENCUENTRO:



Acordando la elaboración de uno o varios productos entregables, (contenedores del conocimiento), y la creación de grupos de trabajo para darle continuidad a posteriori a la transferencia de conocimiento.



Ejemplos de entregables (contenedores de conocimiento)



Gestión del
Conocimiento

- Infografía.
- Decálogo de la profesión.
- Guía de buenas prácticas.
- Croquetas del conocimiento (píldoras/tutoriales audiovisuales).
- Mentoría autogestionada.
- Red de expertos.



Claves del proyecto Encuentro Intergeneracional



Gestión del
Conocimiento

COSECHA

Tras el Encuentro se edita una publicación que recoge la experiencia desde una doble óptica:

- Metodológica. Se detallan las metodologías y técnicas empleadas, para que la experiencia pueda ser exportable a otras organizaciones con idénticas necesidades.
- Contenidos. De utilidad para el colectivo que ha protagonizado la jornada; se recogen las conclusiones y el material trabajado.



Encuentros Intergeneracionales en la Junta de Andalucía



Gestión del
Conocimiento

I Encuentro Intergeneracional de la Junta de Andalucía

Experiencia piloto en el colectivo de Ingeniería de Montes



Instituto Andaluz



INSTITUTO ANDALUZ DE PROFESIONES PÚBLICAS
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

III Encuentro Intergeneracional de la Junta de Andalucía: Agentes de Medio Ambiente



Instituto Andaluz de Administración Pública
Sevilla, 18 de octubre de 2021



Junta de Andalucía
Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior
Instituto Andaluz de Administración Pública



Gestión del
Conocimiento

II Encuentro Intergeneracional de la Junta de Andalucía: Medicina Escolar



Instituto Andaluz de Administración Pública
Sevilla, 30 de septiembre de 2020



Junta de Andalucía
Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior
Instituto Andaluz de Administración Pública

IV Encuentro Intergeneracional de la Junta de Andalucía: Agentes de Salud Pública



Instituto Andaluz de Administración Pública
Sevilla, 6 de octubre de 2022



Junta de Andalucía
Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior
Instituto Andaluz de Administración Pública



Gestión del
Conocimiento



Comunidades de Práctica (CoP)



Gestión del
Conocimiento

Grupos de profesionales:

- Conexión social entre pares.
- Voluntariamente (alguna forma de incentivo y/o reconocimiento).
- Entornos colectivos para producir conocimientos y aprendizajes útiles.
- Responder a problemas y desafíos comunes.
- Relacionados con sus intereses y contextos laborales.
- Interacción organizada y autogestionada por sus miembros.
- Apoyo metodológico y asesoramiento.





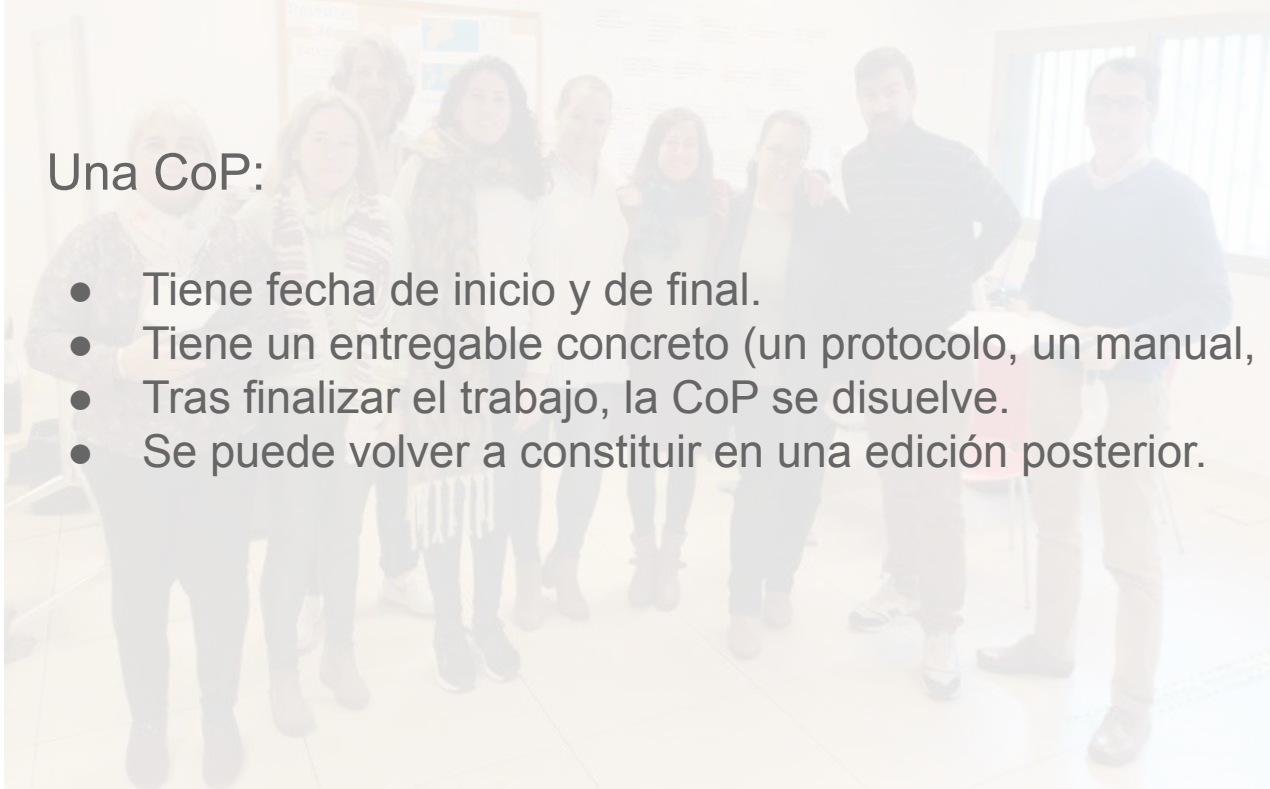
Comunidades de Práctica (CoP)



Gestión del
Conocimiento

Una CoP:

- Tiene fecha de inicio y de final.
- Tiene un entregable concreto (un protocolo, un manual, un videotutorial, etc).
- Tras finalizar el trabajo, la CoP se disuelve.
- Se puede volver a constituir en una edición posterior.





Proyecto Disraeli



Gestión del
Conocimiento

- Diputación de Alicante, 2014.
- Cadena de excelencia para visibilizar el talento oculto a la organización.



Lo mejor que podemos hacer por otro no es sólo compartir con él nuestras riquezas
SINO MOSTRARLES LAS SUYAS

Proyecto Disraeli

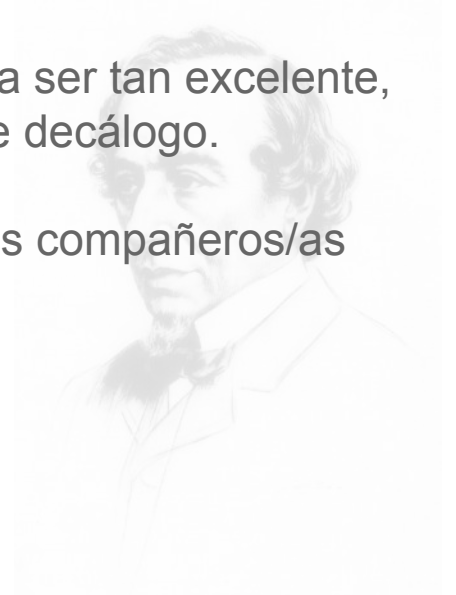


Proyecto Disraeli



Gestión del
Conocimiento

1. Elegir a un compañero/a de la organización por una excelencia que demuestre en el día a día.
2. Se le encarga que comparta en un decálogo cómo hace para ser tan excelente, y se graba un breve vídeo donde se presenta y comenta ese decálogo.
3. Después, el recién nombrado Disraeli debe elegir a otros tres compañeros/as que, según él, destaquen por su excelencia.





Proyecto Disraeli



Gestión del
Conocimiento

Sólo hay dos reglas:

1. No se puede elegir a quien te nominó.
2. Sólo se puede elegir a una persona de tu departamento.

Proyecto inspirador para iniciativas KM:

- Bajo coste de implementación.
- Carácter novedoso.
- Viral y audiovisual.



Shadowing en el Ayuntamiento de Berlín



Gestión del
Conocimiento



Jubilaciones masivas en un corto período de tiempo.

Duplicación de puestos durante 6 meses.

Estrategia KM ideal para abordar cambios organizativos...

... si se dispone de los recursos adecuados ;-)



Grandes errores de la NASA



Gestión del
Conocimiento



- Organización pionera.
 - Resolver retos sin referentes.
- No olvidar lo aprendido.
- Miles de profesionales y cientos de empresas.
- Chief Knowledge Officer (CKO).



Grandes errores de la NASA



Gestión del
Conocimiento

The screenshot shows the top navigation bar of the APPEL Knowledge Services website. It includes the NASA logo, the APPEL logo, and navigation links for INSIGHT, PODCAST, EXPLORE, and MENU. Below the navigation is a blue banner with the text "My Best Mistake". The main content area displays a list of three articles, each with a thumbnail image, a title, a date, and a "Read More" button.

Home / My Best Mistake

My Best Mistake: Justin Smith's "When 'I Don't Know' is the Right Answer"
October 14, 2015 // by CKO News Staff
When I started working at NASA in 2007, I was on top of the world.
[Read More](#)

My Best Mistake: Steve Carber's "The Value of Humility"
September 18, 2015 // by CKO News Staff
Luckily, it was a lesson learned during an exercise.
[Read More](#)

My Best Mistake: David Oberhettinger's "Why I Love Checklists"
August 26, 2015 // by CKO News Staff
So far, my life and career have weathered many mistakes.
[Read More](#)

<https://appel.nasa.gov/tag/my-best-mistake/>





Grandes errores de la NASA



Gestión del
Conocimiento

The screenshot shows the NASA APPEL Knowledge Services website. The header includes the NASA logo, the text 'APPEL KNOWLEDGE SERVICES', and navigation links for 'INSIGHT', 'PODCAST', 'EXPLORE', and 'MENU'. A search bar and social media icons are also present. The main content area features a blue background with the text 'Lessons Learned'. Below this, there is a breadcrumb trail 'Home / Lessons Learned', a lightbulb icon, and a paragraph explaining that NASA maintains Lessons Learned systems with stories from program or project events and the lessons learned that result, including how to use these lessons to improve training, best practices, policies and procedures. A section titled 'Spotlight on Lessons Learned Series' includes a description of the series and a 'Click to learn more.' button. At the bottom, there is a 'Lessons Learned Lifecycle and Highlights' section with a small icon.

<https://appel.nasa.gov/lessons-learned/>





BP y la mejora continua



Gestión del
Conocimiento



En cada perforación de un pozo petrolífero:

- Se analiza qué ha salido bien y qué ha salido mal.
- Se proponen mejoras para la siguiente ocasión.
- Se comparten y discuten estos feedbacks en una red interna organizativa.
- En cada perforación se consigue una mejora infinitesimal en costes (tiempo y dinero).
- Tras varios años, la mejora en la productividad de cada nuevo pozo es bastante notable.
- Una de las organizaciones más rentables de su sector.



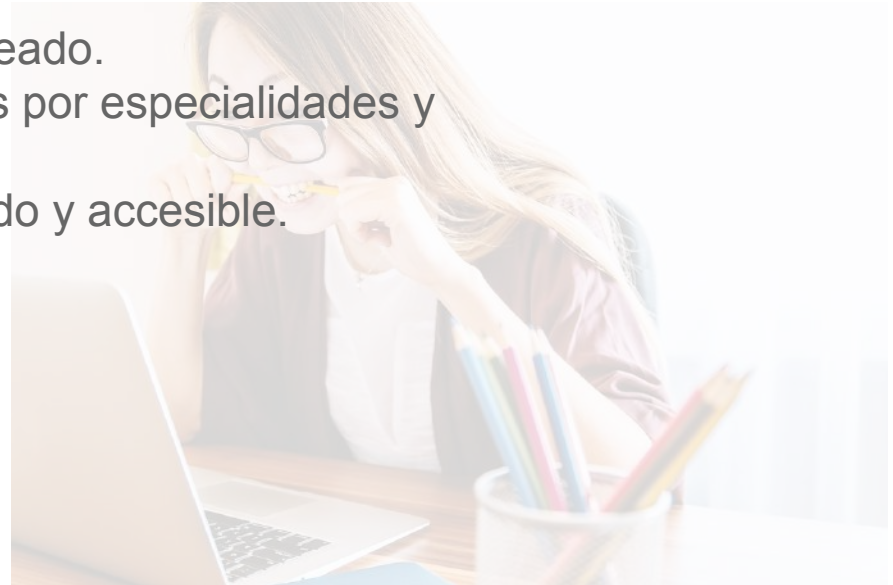
BP y la mejora continua



Gestión del
Conocimiento

Figura de “guardianes del conocimiento”,

- Cosechar el conocimiento recién creado.
- Catálogo de empleados clasificados por especialidades y niveles de conocimiento.
- Mantiene el conocimiento actualizado y accesible.





- Jubilaciones masivas (localizadas fechas implantación).
- No todo está en los manuales.
- Historias de vida.
 - Entrevistas en video (RRHH, KM).
 - Experiencias, casos, consejos.
 - Extracción y documentación de aprendizajes.
- Estrategia de coste medio-alto.



Xerox y la máquina de café



Gestión del
Conocimiento



- Años 80-90.
- Importancia de reuniones de técnicos de reparación junto a las máquinas de café.
- Mejorar procesos, transferir conocimiento.
- “Office” como lugar de debate e intercambio de información.

Crear espacios para alojar conversaciones productivas e intercambio de ideas es una de las mejores estrategias de KM posibles.



Café del Conocimiento



Gestión del
Conocimiento



- Exposición de 10-15 minutos.
- Un tema muy concreto.
- 10-15 minutos para preguntas o debate.
- A primera hora de la mañana.
- Ambiente agradable (café o té y pastas).
- Personas/departamentos rotatorios.
- Herramienta práctica para actualización.



A quién seguir



Gestión del
Conocimiento



Jesús Martínez Marín
CEJFE
Comunidades de Práctica



Carlos Merino
UAM, Ica2
Estrategia y KM



Javier Martínez Aldanondo
Knoco, Knowlledge works
Consultor KM



Nick Milton
Director Knoco
Lecciones aprendidas



Klaus North
Wiesbaden Business
Investigador KM



Manel Muntada
Experto en Gestión
del Conocimiento



¿Qué metodología/estrategia de Gestión del Conocimiento piensas que es más interesante/útil para aplicar al relevo generacional?

<https://www.menti.com/al4eeoyugpsm>





Gestión del
Conocimiento

Retrospectiva





Retrospectiva



Gestión del
Conocimiento

Revisión de la historia del proyecto/actividad identificando y analizando:

- las lecciones aprendidas.
- las causas de las brechas entre lo esperado y la realidad.
- ...y dejando registro de los aprendizajes.

Principal resultado → conjunto de lecciones asociadas a acciones para mejorar los procesos en futuras actividades.



Retrospectiva



Gestión del
Conocimiento

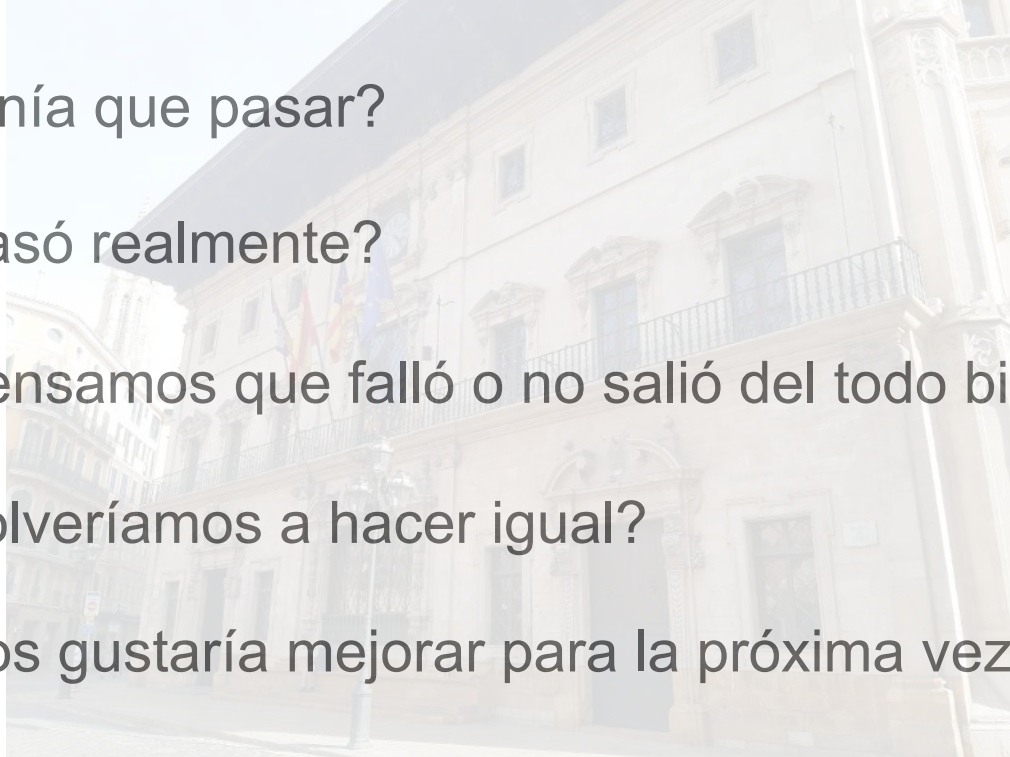
¿Qué tenía que pasar?

¿Qué pasó realmente?

¿Qué pensamos que falló o no salió del todo bien?

¿Qué volveríamos a hacer igual?

¿Qué nos gustaría mejorar para la próxima vez?





Contenidos



Gestión del
Conocimiento

1. Contexto
2. Programa Embajadores/as del Conocimiento
 - Proyectos
3. Detección del conocimiento crítico
 - Mapas de conocimiento crítico
 - Encuestas
4. Estrategias de gestión del conocimiento
 - Metodología TRANSFER
 - Encuentros intergeneracionales
 - Otras visiones
5. **Lecciones aprendidas**





Lecciones (des)aprendidas del programa





Lecciones (des)aprendidas



Gestión del
Conocimiento



Trabajar de otra manera es posible



Lecciones (des)aprendidas



Gestión del
Conocimiento



Hacer cosas → conseguir que las cosas pasen





Lecciones (des)aprendidas



Gestión del
Conocimiento

Crear contenedores de conversaciones productivas





Lecciones (des)aprendidas



Gestión del
Conocimiento





Lecciones (des)aprendidas



Gestión del
Conocimiento





Lecciones (des)aprendidas



Gestión del
Conocimiento



Solo no puedes... con amigas/os sí



Lecciones (des)aprendidas



Gestión del
Conocimiento



Importancia del pegamento emocional (hacer piña)



Lecciones (des)aprendidas



Gestión del
Conocimiento

Aprender a contar las cosas





Lecciones (des)aprendidas



Gestión del
Conocimiento

Productividad virtual...





Lecciones (des)aprendidas



Gestión del
Conocimiento



(Re)aprovecha lo que otros
han hecho antes



Lecciones (des)aprendidas



Gestión del
Conocimiento



Camino de transformación



Lecciones (des)aprendidas



Gestión del
Conocimiento



Recopila las lecciones aprendidas



Lecciones (des)aprendidas



Gestión del
Conocimiento



... y comparte ;-)



Lecciones (des)aprendidas de los proyectos



Lecciones (des)aprendidas



Gestión del
Conocimiento



Jubilaciones masivas → puerta entrada KM



Lecciones (des)aprendidas



Gestión del
Conocimiento



Encuentros intergeneracionales: ideal para colectivos



Lecciones (des)aprendidas



Gestión del
Conocimiento



Mapas Conocimiento Crítico → herramienta análisis organizacional



Lecciones (des)aprendidas



Gestión del
Conocimiento



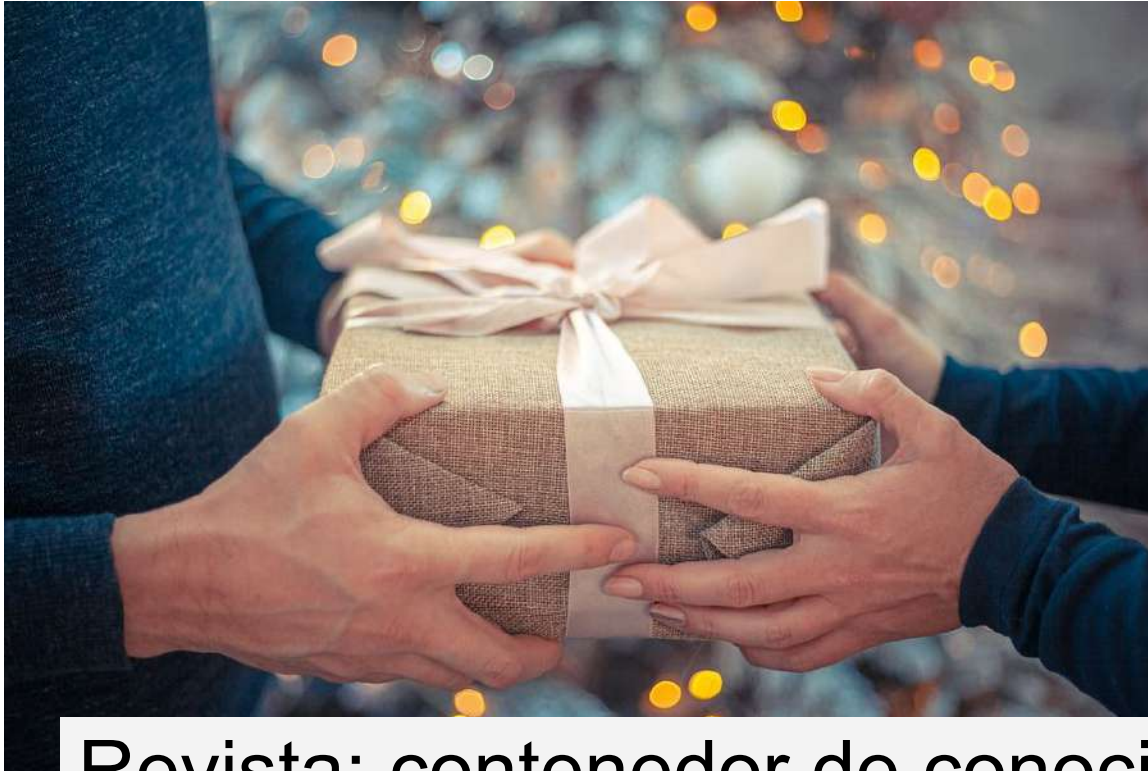
Generosidad vs. institucionalización



Lecciones (des)aprendidas



Gestión del
Conocimiento



Revista: contenedor de conocimiento



Lecciones (des)aprendidas



Gestión del
Conocimiento



Potencia del lenguaje audiovisual



Personas participantes

- Experiencia única de trabajo colaborativo.
- Conocer personas.
- Compartir ideas y experiencias.
- Pertenencia a red personas expertas en Gestión del Conocimiento.
- Implicarse en la transformación de la organización.
- 100 horas formación especializada.

Organización

- Puesta en marcha de proyectos transversales.
 - Respuesta a retos existentes.
- Profesionales especializados y concienciados.
- Redes informales de cooperación.
- Gestión del conocimiento existente.
 - Mayor productividad.
 - Mejor servicio público.



Gestión del
Conocimiento



¿Alguna
pregunta?



Espacio de debate



Gestión del
Conocimiento

Una palabra que defina cómo te
vas de este webinar...

<https://www.menti.com/al4eeoyugpsm>





Gestión del
Conocimiento

Muchas gracias



Reyes Boralla Jaramillo



reyes.boralla@juntadeandalucia.es



@rboralla



F. Javier Domínguez Murillo



fjavier.dominguez.murillo@juntadeandalucia.es



@fjdmurillo