



# 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



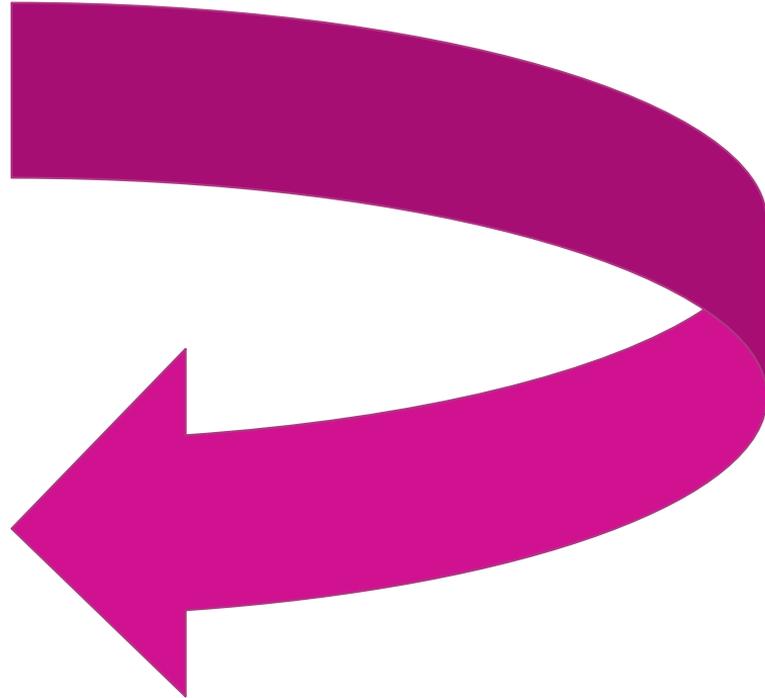


## Visión de la gestión del conocimiento



Gestión del  
Conocimiento

Detección de  
problemas a  
resolver



Identificación del  
conocimiento  
crítico

Estrategias de  
gestión del  
conocimiento



# ¿Quiénes somos?







Espacio de debate



Gestión del  
Conocimiento

¿Qué expectativas tienes sobre este webinar?

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





# Spoiler: nada nuevo bajo el sol





# Andalucía

- 8.500.000 habitantes
- 87.599 Km<sup>2</sup>

# 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



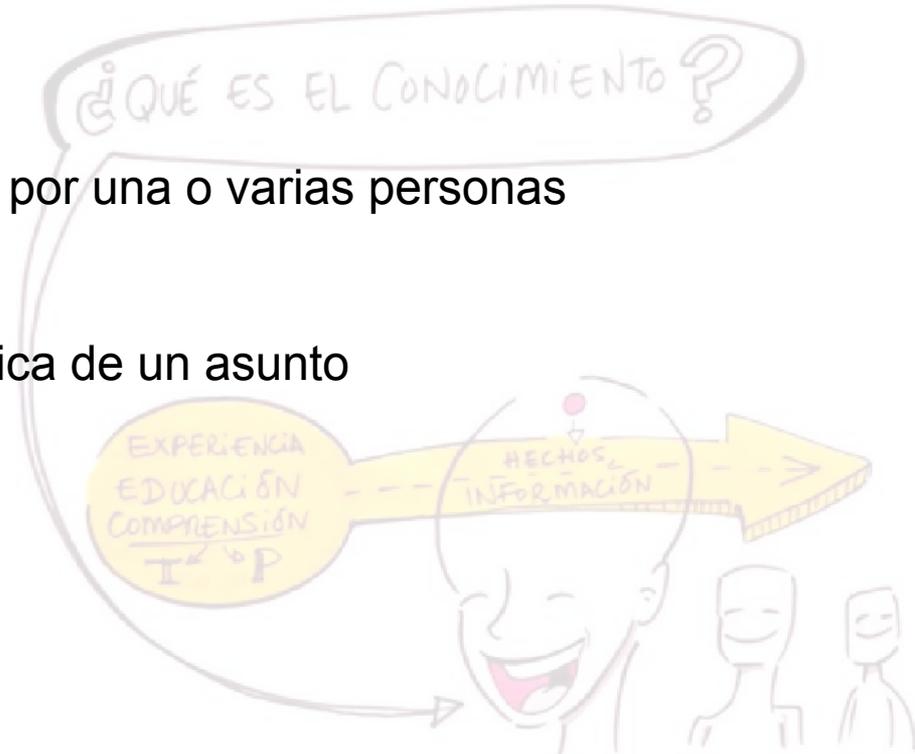
Gestión del  
Conocimiento





## Conocimiento

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





## La búsqueda



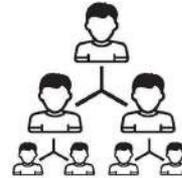
Gestión del  
Conocimiento

PEDAGOGÍA

# JESÚS MARTÍNEZ MARÍN

## NUEVOS MODELOS DE FORMACIÓN PARA EMPLEADOS PÚBLICOS

### GUÍA PARA LA TRANSFORMACIÓN



 EDITORIAL UOC





# La búsqueda



Gestión del Conocimiento



Mikel Gorriti



Prof Klaus North



John Murphy

**IVAP**  
HERRI ARDURALARITZAREN  
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



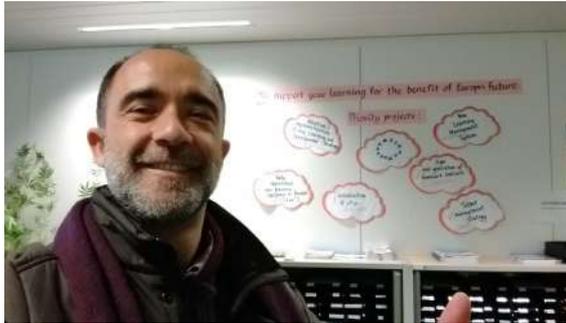
Javier M. Aldanondo



# La búsqueda



Gestión del  
Conocimiento





## La búsqueda

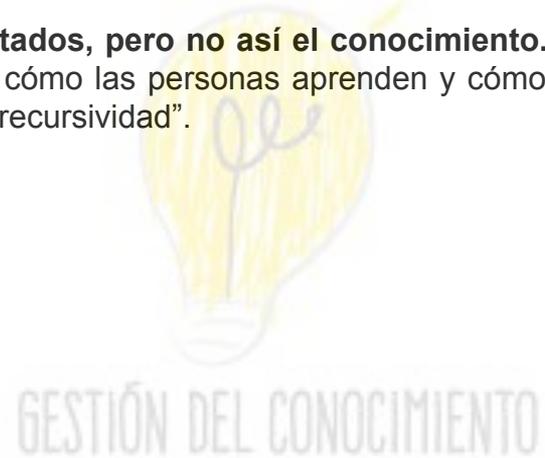


Gestión del  
Conocimiento

“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

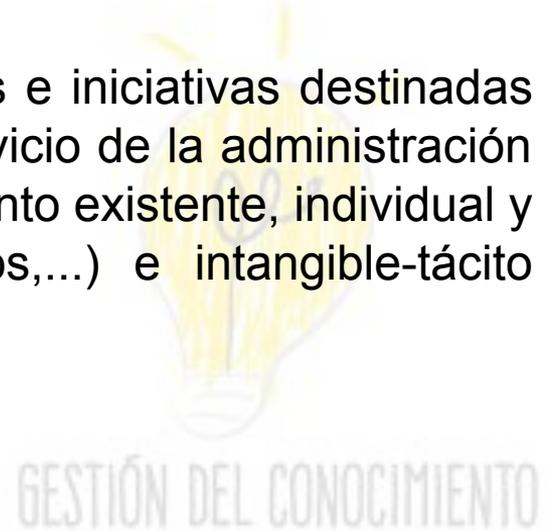
DOCUMENTO BASE SOBRE LA  
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA  
JUNTA DE ANDALUCÍA

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



## Gestión del Conocimiento

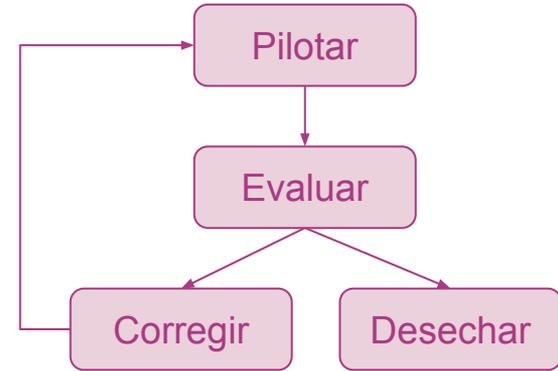
Conjunto de estrategias, proyectos, actuaciones e iniciativas destinadas a **mejorar la productividad** del personal al servicio de la administración pública, mediante un uso eficiente del conocimiento existente, individual y colectivo, tangible-explicito (datos, documentos,...) e intangible-tácito (experiencia,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

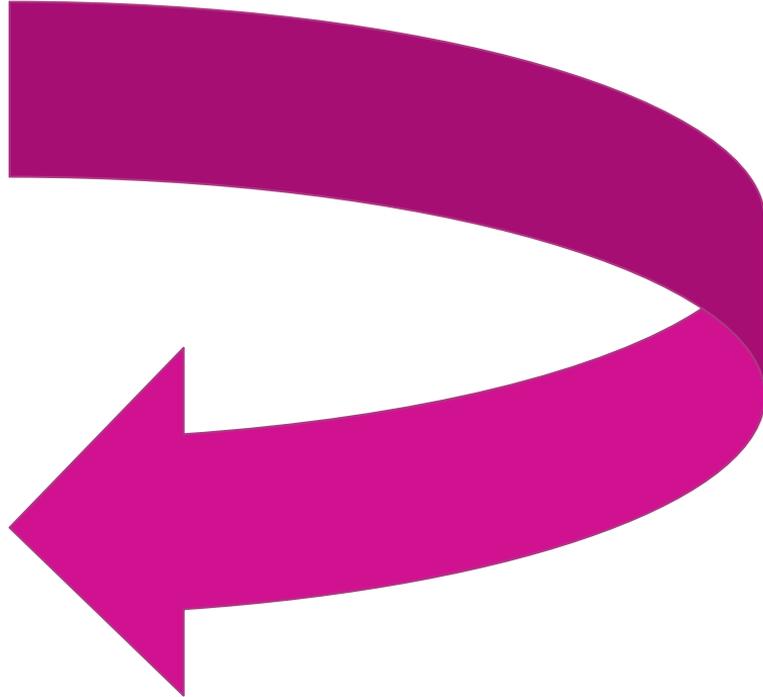


## Visión de la gestión del conocimiento



Gestión del  
Conocimiento

Detección de  
problemas a  
resolver



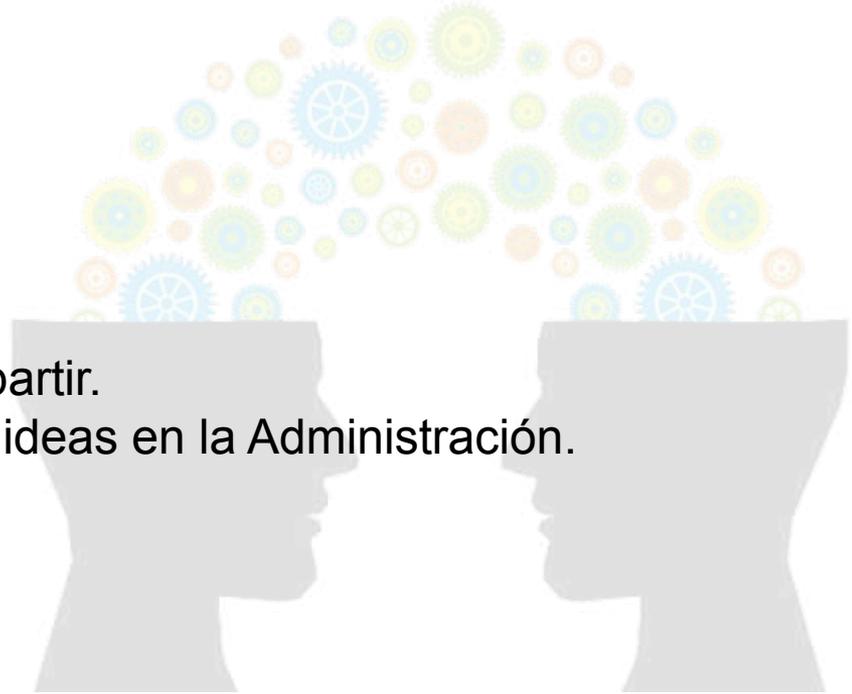
Identificación del  
conocimiento  
crítico

Estrategias de  
gestión del  
conocimiento



## Líneas de actuación

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





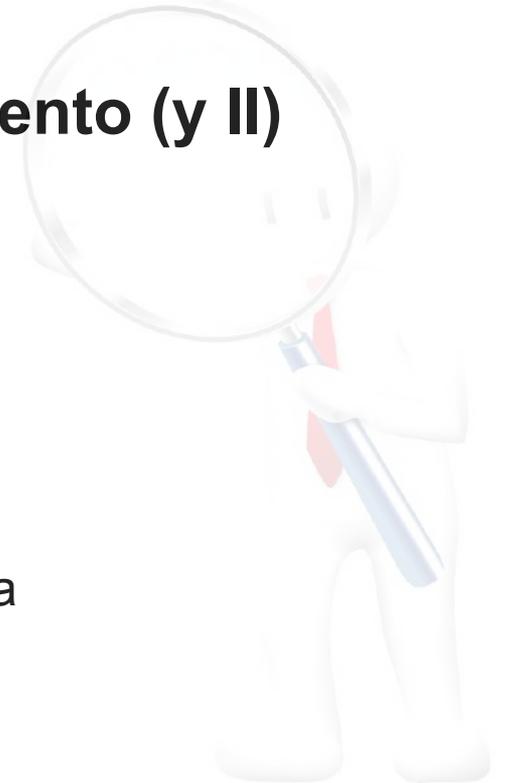
## Iniciativas para gestionar el conocimiento (I)

- 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



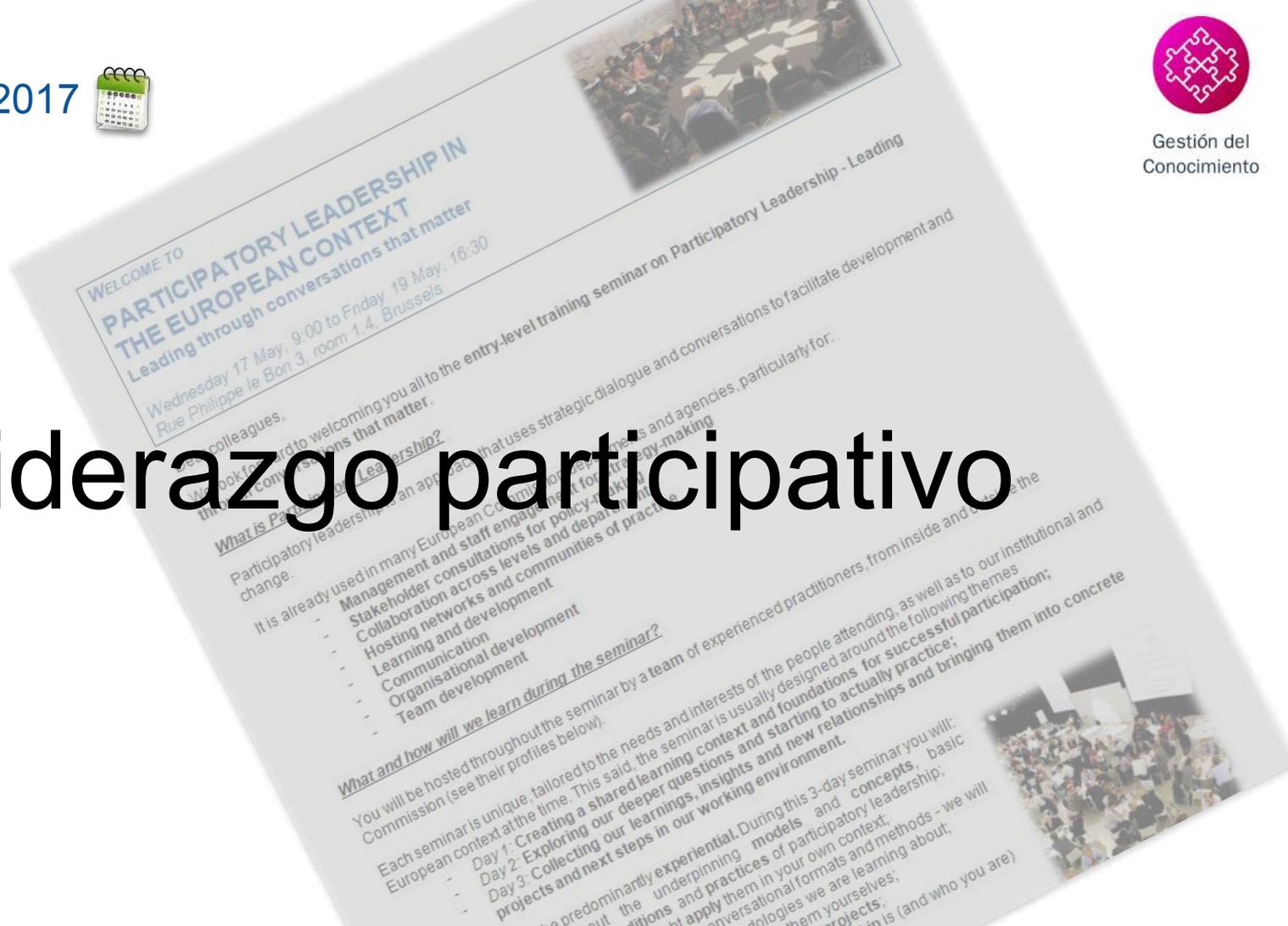


Mayo 2017



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:



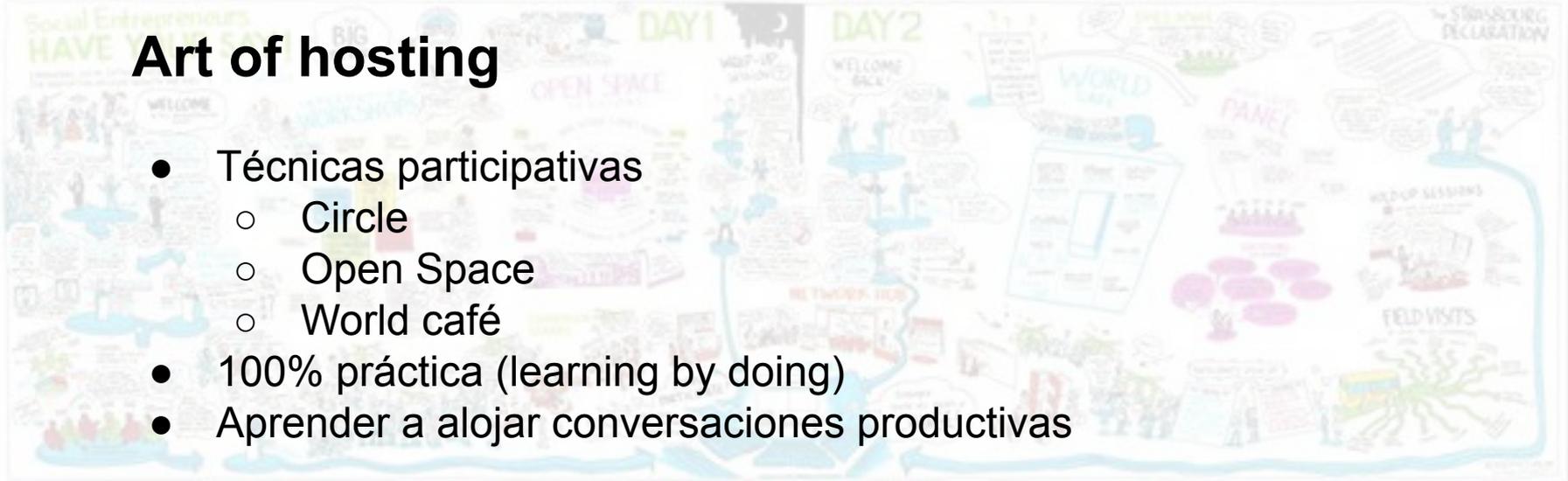
This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 3.0 Unported License](#).

[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



**... y seguimos (2 ediciones/año)**



Primavera 2017



Gestión del  
Conocimiento

# El primer proyecto

**TRANSFER**

**Tranferencia Conocimiento  
CONCURSO TRASLADOS**

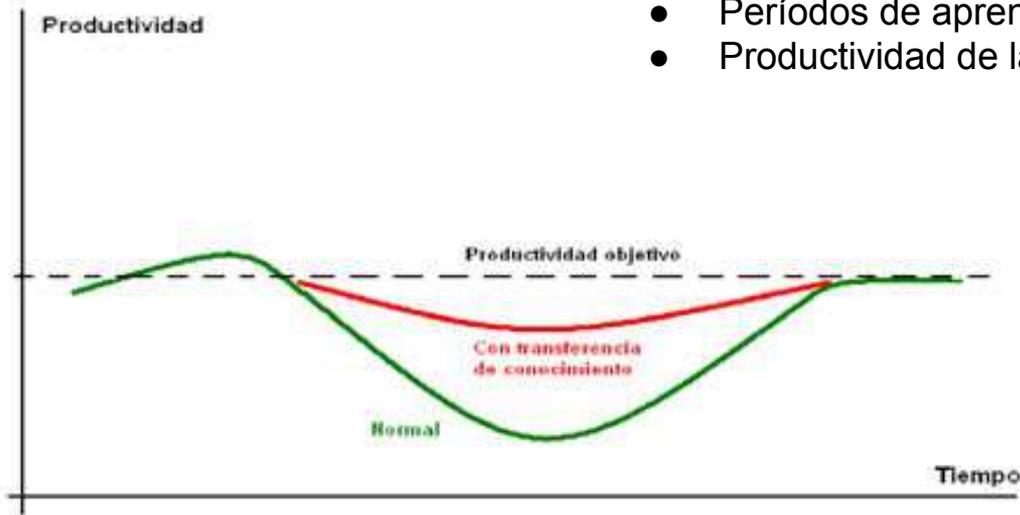


# TRANSFER



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



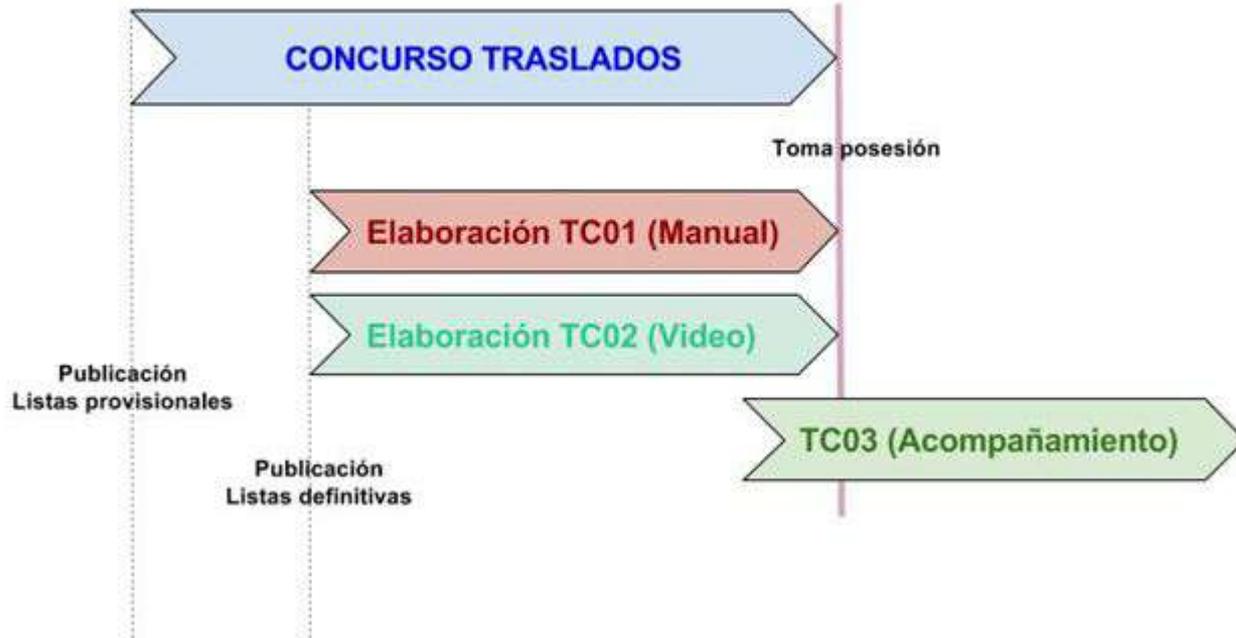
TC03  
Acompañamiento



# 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?

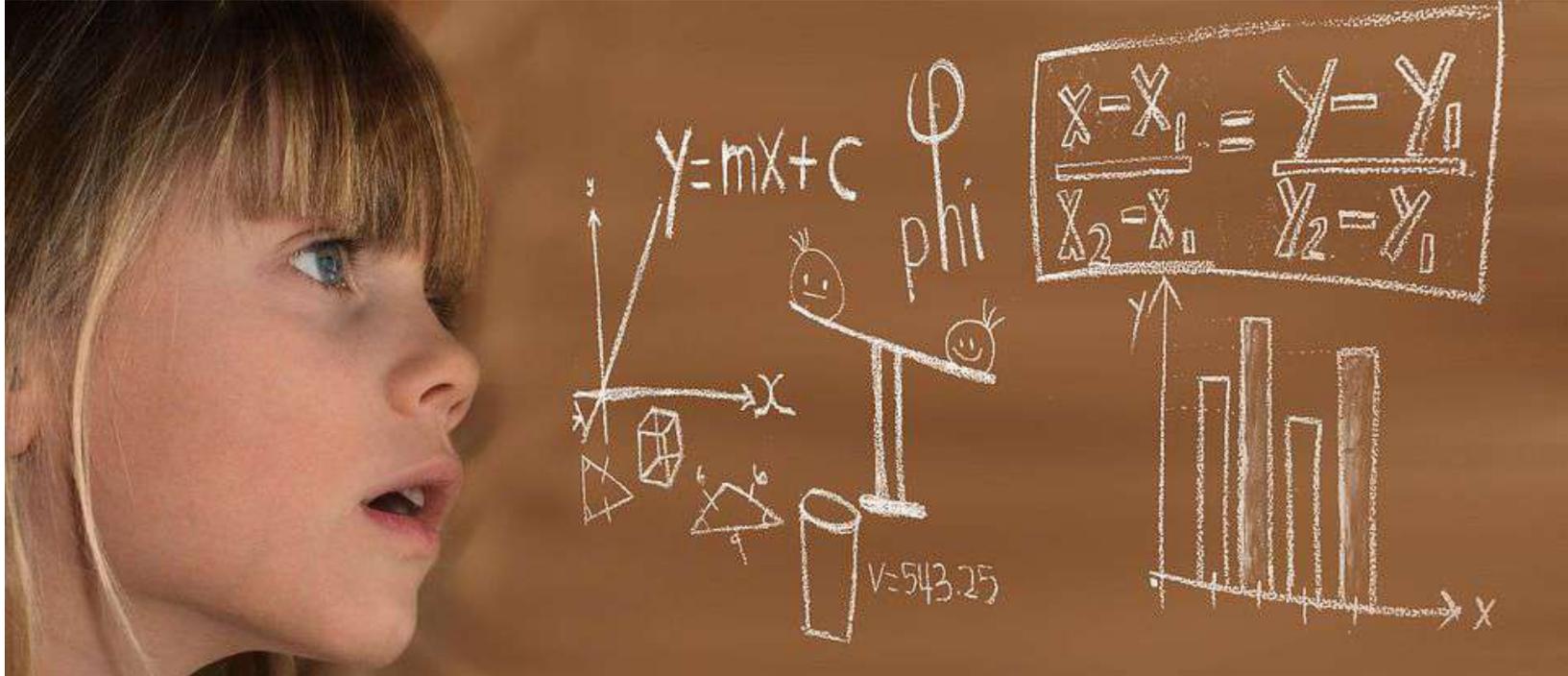


Gestión del  
Conocimiento





# 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 <sup>2</sup> (2022)	17	13	30
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>66</b>	<b>162</b>



## 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



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



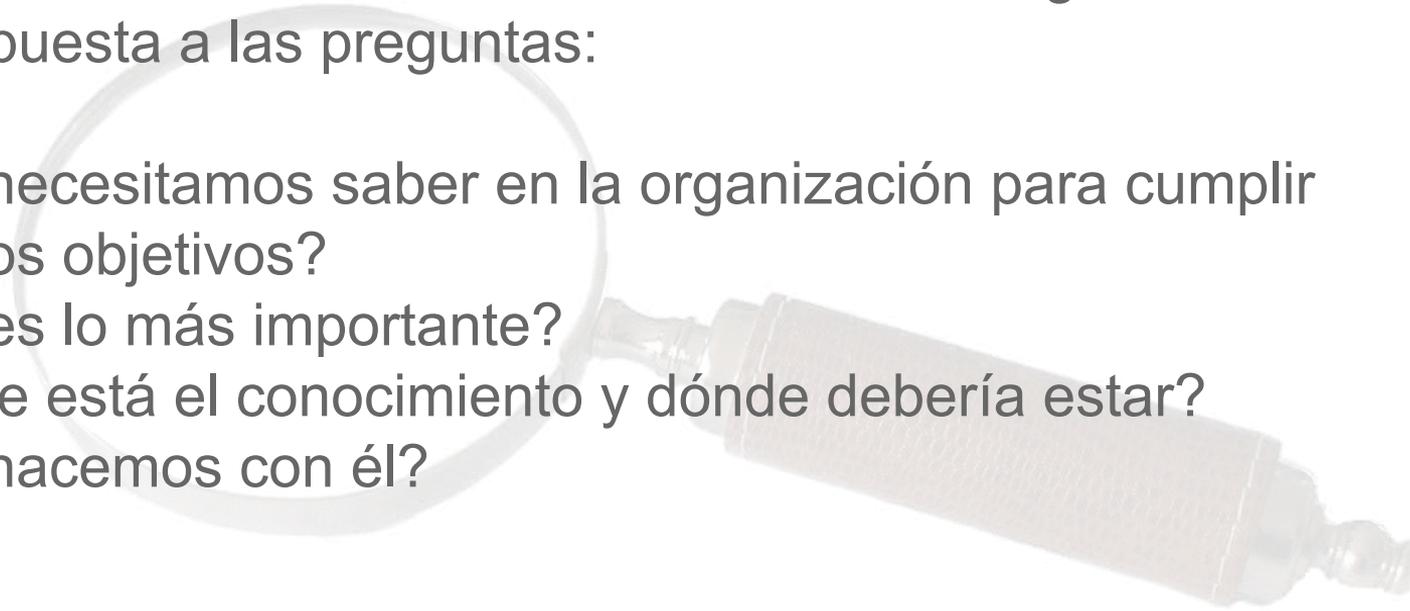
## Identificación del conocimiento crítico



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?

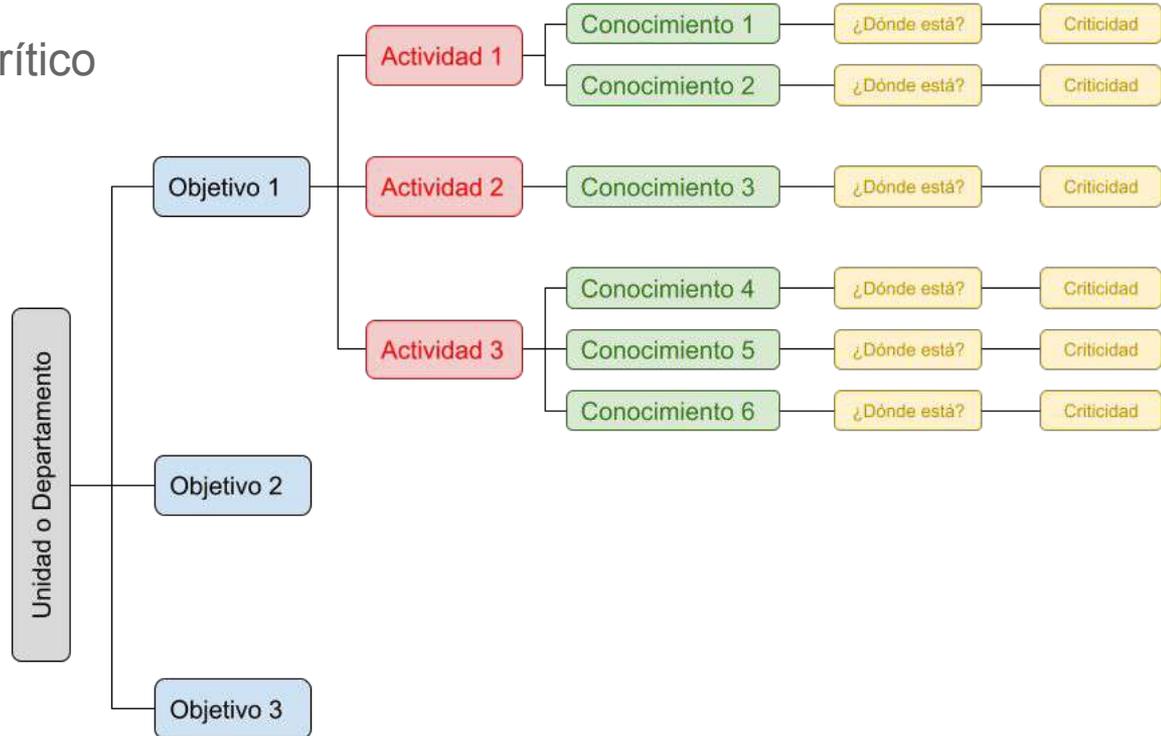




# Identificación del conocimiento crítico



Metodología:  
Mapa de conocimiento crítico





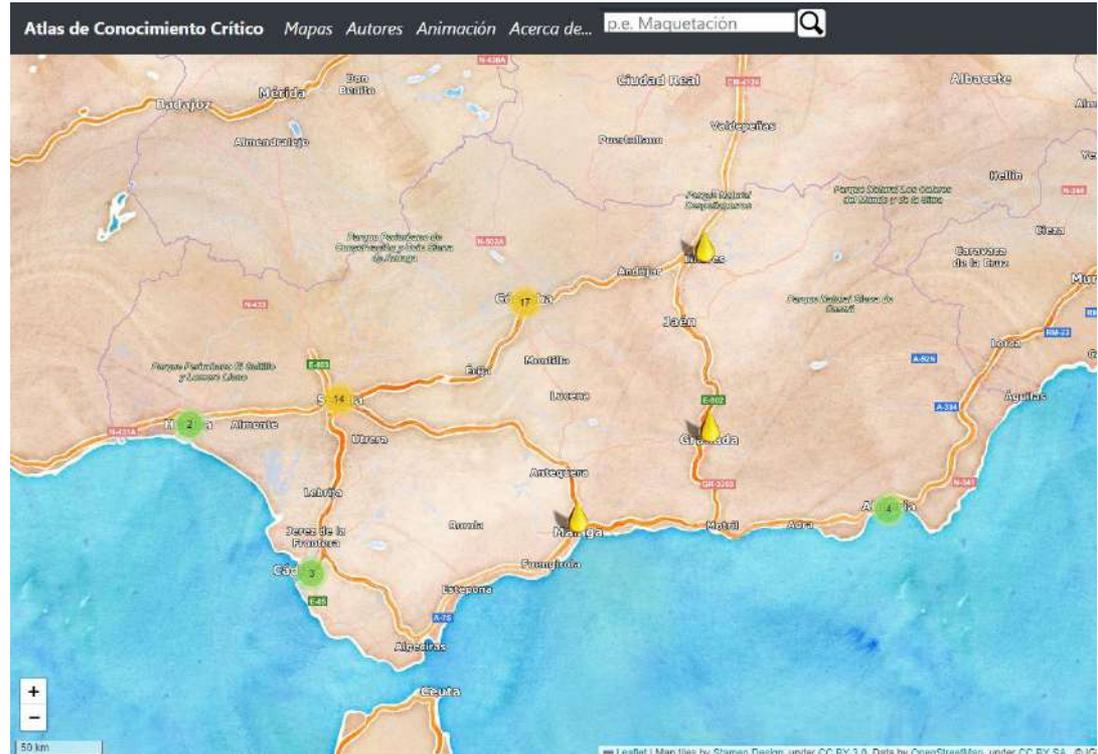
# Identificación del conocimiento crítico



Gestión del  
Conocimiento

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

Atlas del conocimiento crítico





# Wiki del Conocimiento



Gestión del  
Conocimiento

Crear una cuenta · Acceder

Página principal | Discusión | Leer | Ver código | Ver historial | Buscar en Wiki para Gestión del Conocim

## Página principal



### Gestión del Conocimiento

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 #.

¿Quieres saber qué entendemos por Gestión del Conocimiento?

**Sumario** [ocultar]

- Índice de contenidos actuales
  - 1.1 Telegram
  - 1.2 Exprésate
  - 1.3 Procedimientos administrativos
    - 1.3.1 Procesos transversales a toda la Junta de Andalucía
    - 1.3.2 Procesos propios de una unidad/organismo
    - 1.3.3 Procesos útiles para la ciudadanía
    - 1.3.4 Nominaciones premio al trámite absurdo
  - 1.4 Proyectos de metodologías ágiles de trabajo en equipo
  - 1.5 Estructura
  - 1.6 Artículos de interés
  - 1.7 Colabora
  - 1.8 Descubrimientos Páginas Web JDA
  - 1.9 Otras Wikis de la Junta de Andalucía
  - 1.10 Otros espacios de conocimiento de la Junta de Andalucía
  - 1.11 Comparativa con otras wikis
  - 1.12 Primeros pasos

### Índice de contenidos actuales

#### Telegram

¿Tienes telegram? Apuntate al grupo <https://t.me/wikiJunta@>

#### Exprésate

<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	
<a href="#">Páginas de contenido</a>	45
<a href="#">Páginas</a> (Todas las páginas del wiki, incluidas las páginas de discusión, redirecciones, etc)	212
<a href="#">Archivos subidos</a>	23
Estadísticas de ediciones	
<a href="#">Ediciones en páginas desde que Wiki para Gestión del Conocimiento fue instalado</a>	1457
<a href="#">Promedio de ediciones por página</a>	6,87
Estadísticas de usuarios	
<a href="#">Usuarios registrados</a>	78
<a href="#">Usuarios activos (lista de miembros)</a> (Usuarios que han ejecutado una acción en los últimos 30 días)	0
<a href="#">Bots (lista de miembros)</a>	0
<a href="#">Administradores (lista de miembros)</a>	5
<a href="#">Burócratas (lista de miembros)</a>	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 'CROQUETAS DE CONOCIMIENTO' with the handle '@croquetasdeconocimiento', 211 subscribers, and 85 videos. The channel description is '(Gestion del conocimiento?)'. The page features a navigation menu with 'INICIO', 'VIDEOS', 'LISTAS', 'COMUNIDAD', 'CANALES', and 'INFORMACIÓN'. Below the menu, there are two tabs: 'Más recientes' and 'Populares'. A grid of 12 video thumbnails is displayed, 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: 18 visualizaciones • hace 1 mes

<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



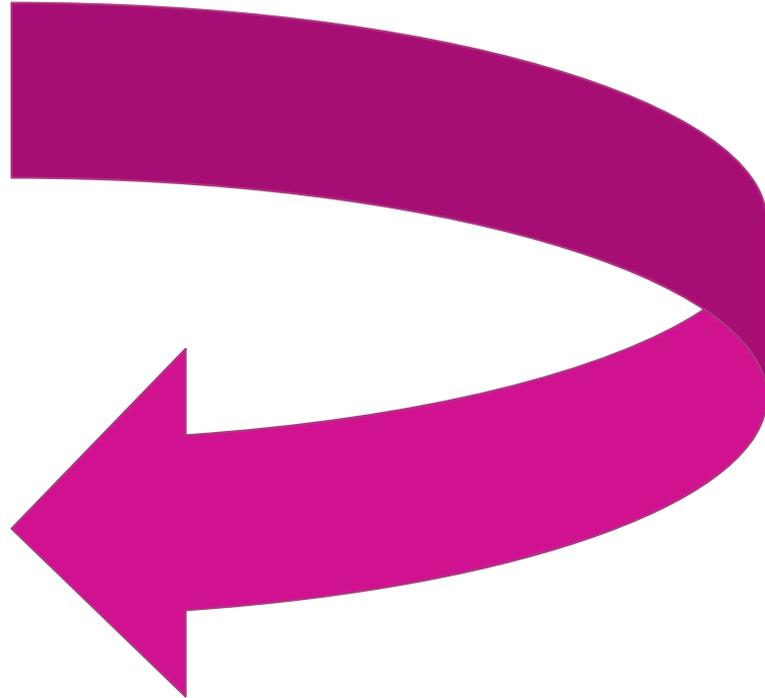


## Visión de la gestión del conocimiento



Gestión del  
Conocimiento

Detección de  
problemas a  
resolver



Estrategias de  
gestión del  
conocimiento

Identificación del  
conocimiento  
crítico

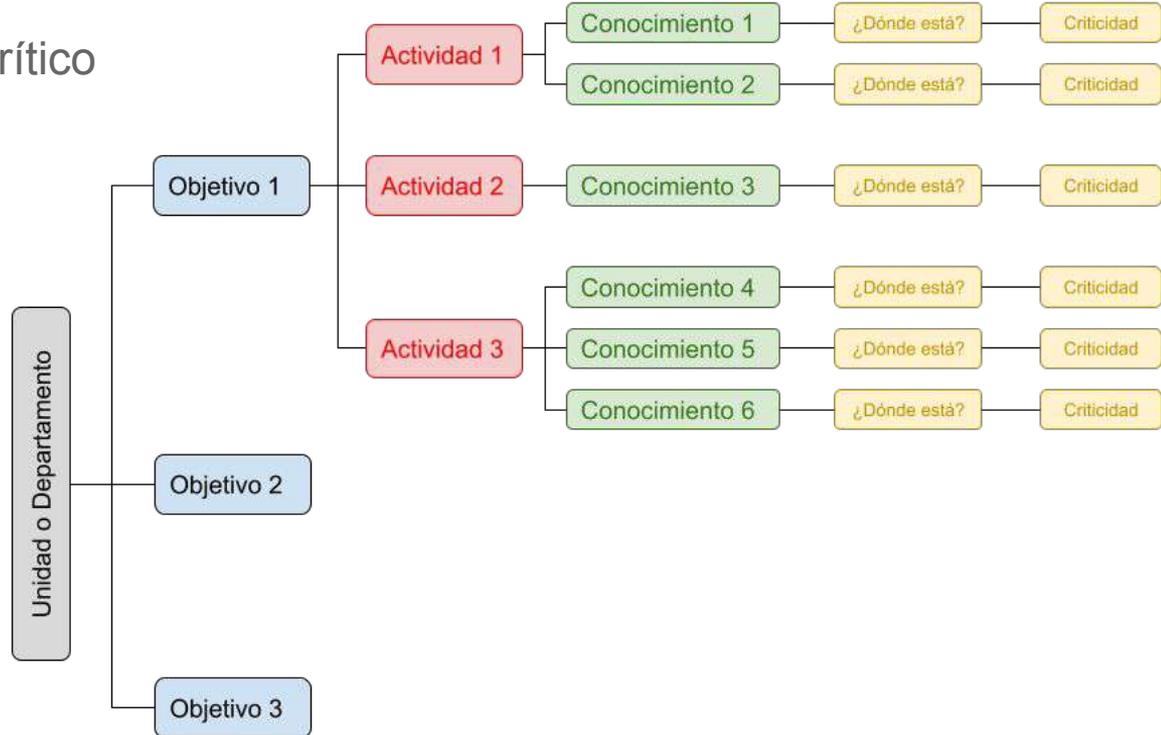


# Mapas de conocimiento crítico



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

OBJETIVO	ACTIVIDAD	CONOCIMIENTO CRITICO	TIPO DE K
1.			
2.			
3.			



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



Gestión del  
Conocimiento



## 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
<b>1. Grado de documentación.</b> 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
<b>2. Grado de difusión.</b> 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.
<b>3. Expertise de la organización.</b> 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.
<b>4. Dificultad para la recuperación en caso de pérdida.</b>	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.
<b>5. Riesgo de pérdida en el corto plazo.</b> 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
<b>6. Grado de propiedad/control del conocimiento.</b> 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

<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



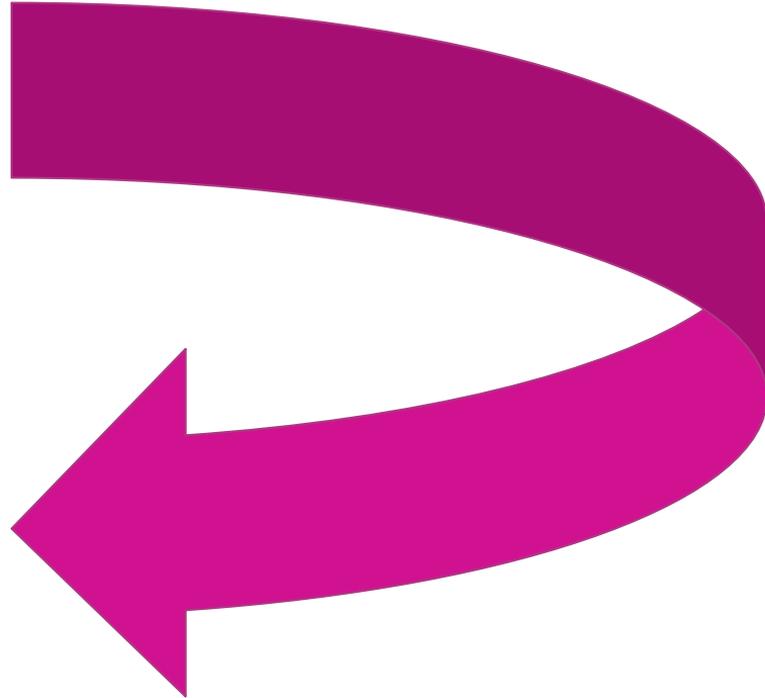


## Visión de la gestión del conocimiento



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

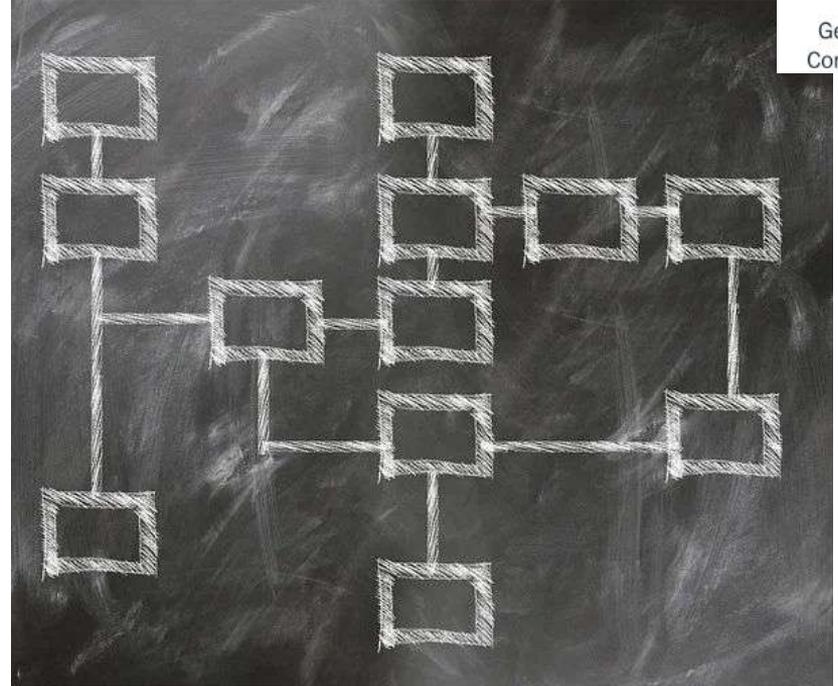


## Gestión del Conocimiento

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

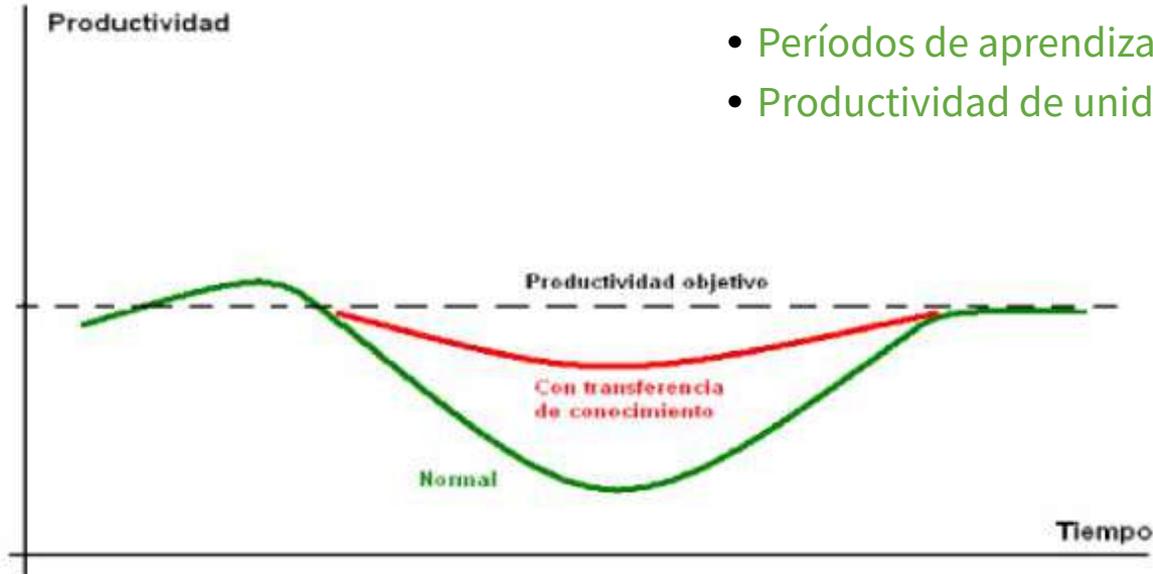
Impulsar actividades para que el conocimiento, unido a la experiencia que las personas poseen y adquieren en el desempeño de su puesto de trabajo, circule (se transfiera) entre el personal de la organización, máxime en situaciones de cambios y movilidad laboral.





## 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)	<b>MI PUESTO</b>	(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. \_\_\_\_\_

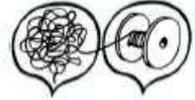


# TRANSFER



Gestión del  
Conocimiento

**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

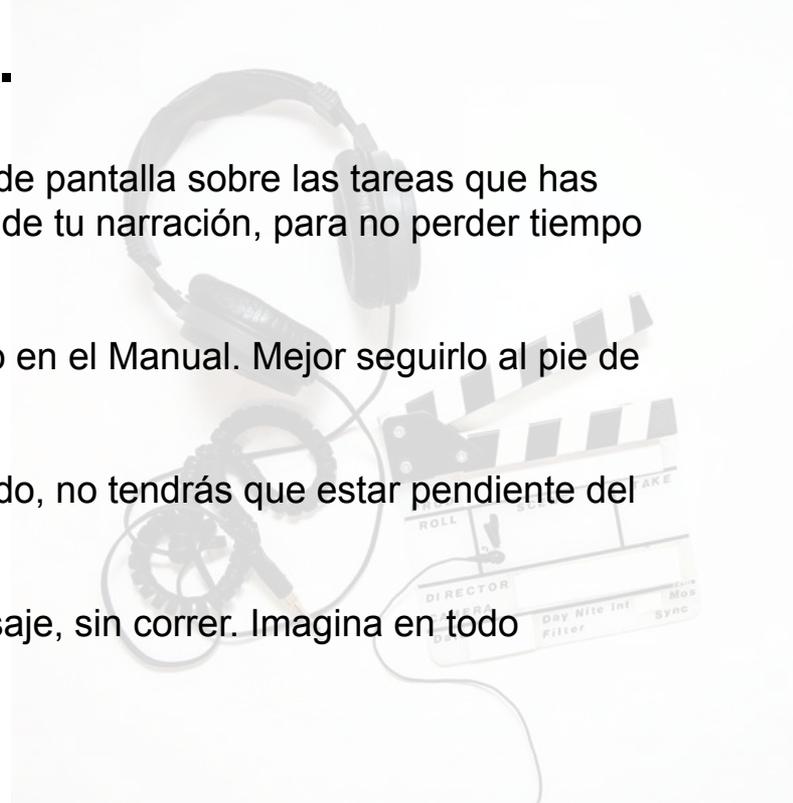
### 9. Visión General del Puesto de Trabajo.

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



## TC02. Elaboración de video(s).

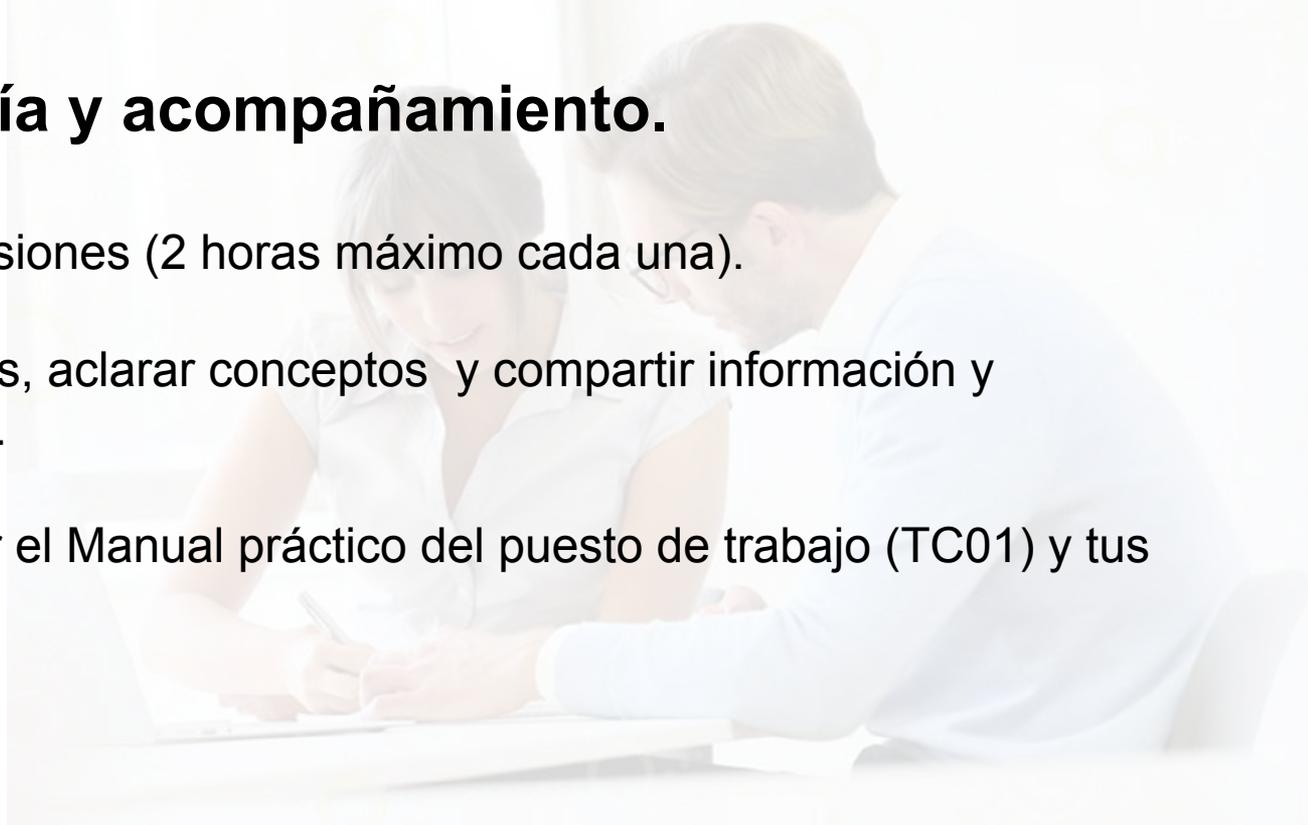
- Antes de empezar a grabar prepara las capturas de pantalla sobre las tareas que has considerado importantes como apoyo y ejemplos de tu narración, para no perder tiempo buscando en directo.
- Ten un plan: déjate guiar por lo que ya has escrito en el Manual. Mejor seguirlo al pie de la letra y de forma 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

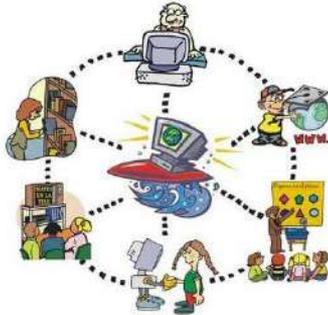


# ¿Qué entendemos por cambio generacional ?



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.

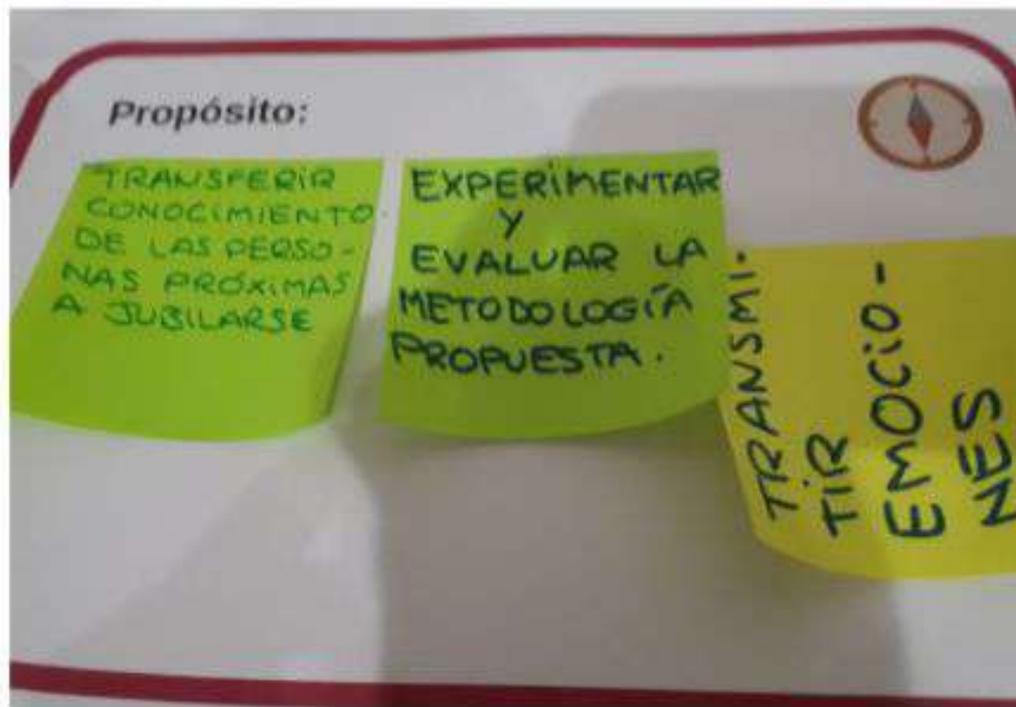
- Transferencia del conocimiento de personas próximas a la jubilación (legado generacional), haciendo hincapié en transferir a la organización, no al individuo
- Acogida a nuevas/os compañeras/os que accedan a la función pública, transmitir valores del servicio público y servicio necesarios para este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





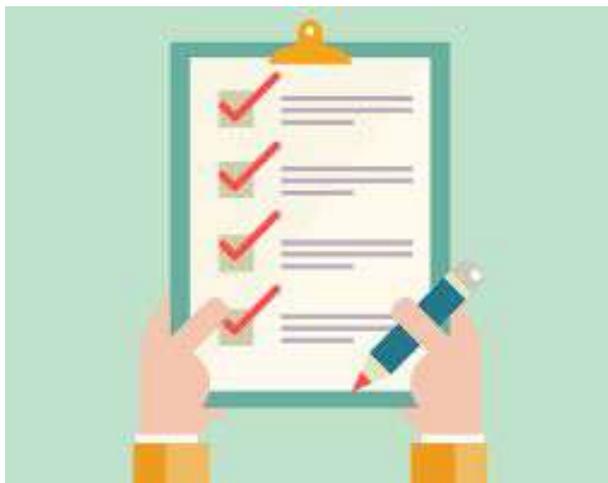
# Claves del proyecto Encuentro Intergeneracional



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 TÉCNICAS  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

## 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

## 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

## 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.





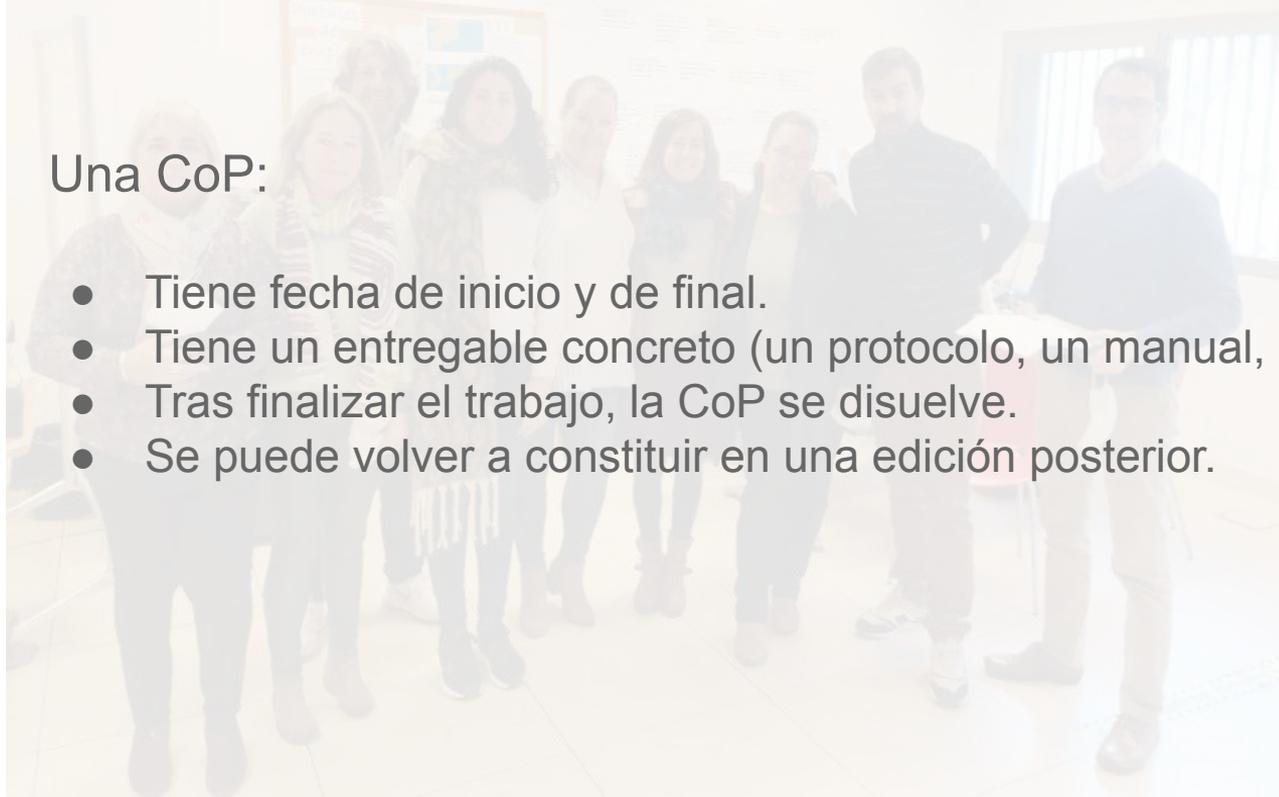
## Comunidades de Práctica (CoP)



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

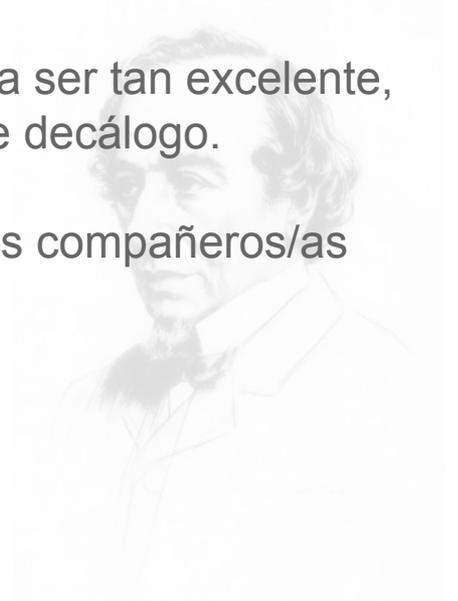


## Proyecto Disraeli



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 'Para salir de la pantalla completa, mueva el mouse a la parte superior de la pantalla o presione la tecla F11', and navigation links for 'INSIGHT', 'PODCAST', 'EXPLORE', and 'MENU'. The main content area features a blue background with the text 'Lessons Learned'. Below this, there is a breadcrumb trail 'Home / Lessons Learned' and a lightbulb icon. A paragraph explains 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 'Spotlight on Lessons Learned Series' section is also visible, featuring a blue button that says 'Click to learn more.' and a graphic with the text 'SPOTLIGHT ON LESSONS LEARNED' and an image of a satellite in space.

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



Lessons Learned Lifecycle and Highlights



## 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

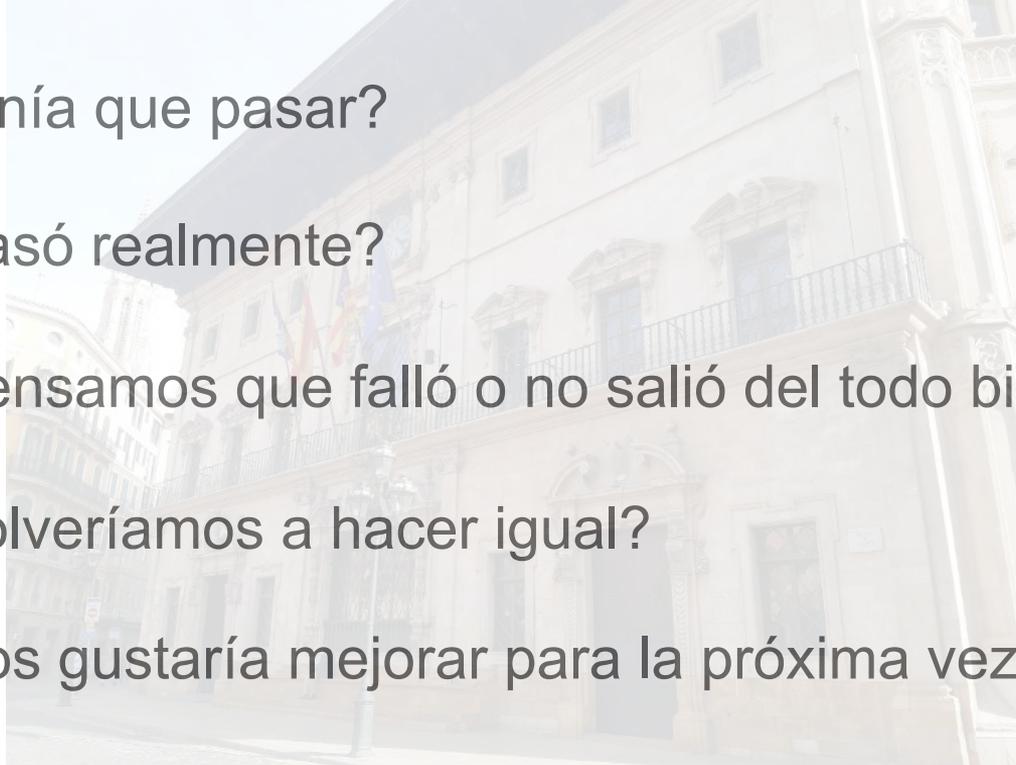
¿Qué tenía que pasar?

¿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



Mucho talento por aflorar y se encuentra muy distribuido



## 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)

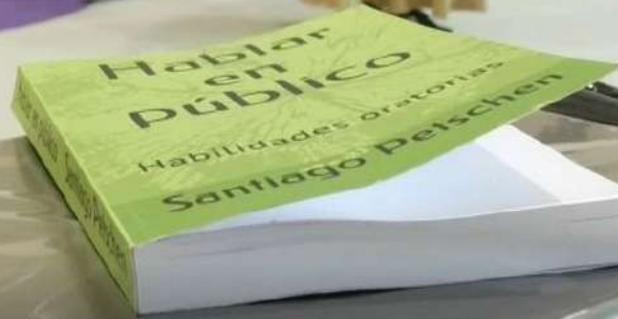


## Lecciones (des)aprendidas



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

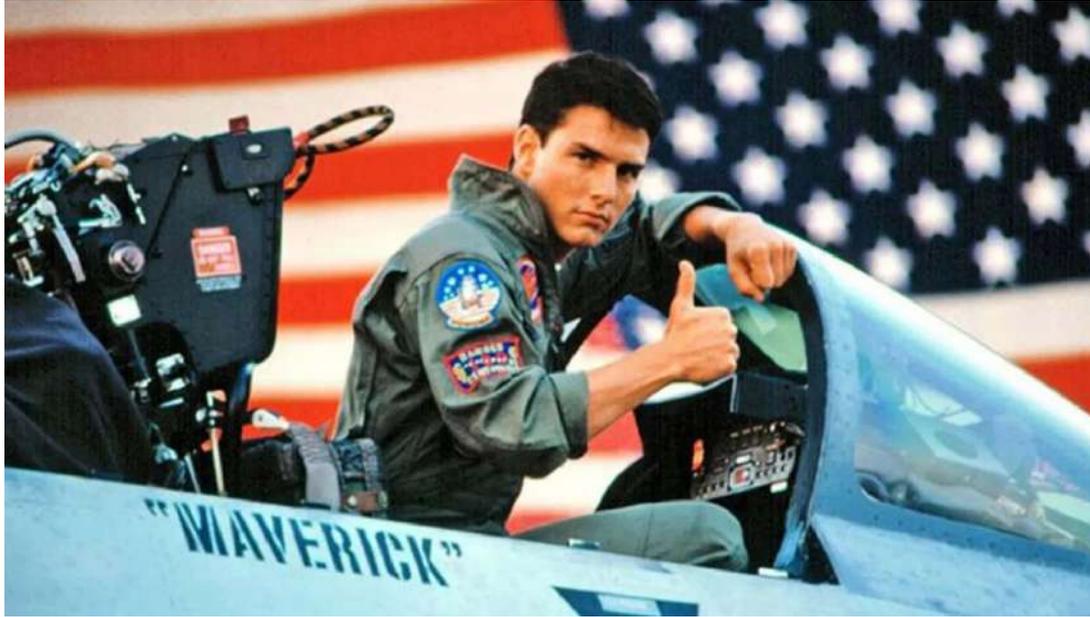
- Experiencia única de trabajo colaborativo.
- Conocer personas.
- Compartir ideas y experiencias.
- Pertenencia a red personas expertas en Gestión del Conocimiento.
- Implicarse en la transformación de la organización.
- 100 horas formación especializada.

## 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