



*“Encuentros con Conocimiento”*

www.encuentrosconconocimiento.com

**IV ENCUENTRO CON CONOCIMIENTO EN MADRID:  
SEDIC**

**Fecha:** 30 de mayo de 2002

**Lugar:** SEDIC. C/ Santa Engracia 17, 3º (28010 Madrid).

**Duración:** de 19:30 a 21:30 h.

**Asistentes:** Más de 40 personas.

**Coordinador del Encuentro:** Enrique Martínez. Email: Madrid@gestiondelconocimiento.com

**Resumen del encuentro**

---

**1. Presentación de experiencias y debate:**

**Alicia Baglietto**, gerente de la unidad de recursos de información del equipo de GC de PriceWaterhouseCoopers, y socia de SEDIC, junto con diferentes personas de la unidad de Gestión Documental de PWC nos presentaron su experiencia en proyectos de Gestión del Conocimiento desde el punto de vista del área que gestiona. En <http://www.gestiondelconocimiento.com/encuentros/madrid.htm> podéis encontrar el ppt que se utilizó en la presentación (está comprimido dentro del boletín 3 del SEDIC).

Varias fueron las preguntas e ideas que surgieron durante la presentación:

- No se ha abordado un proyecto global de GC. La alta dirección consideró que no era el momento adecuado para abordar un proyecto de esta envergadura.
- Se han creado las figuras de “Knowledge Broker” para potenciar el intercambio de conocimiento.
- Todos los proyectos de GC nacen del departamento de Gestión Documental. Lo primero que hicieron fue intentar definir que era la GC. Explicitar actitudes y valores que cada uno consideraba que la GC debía de tener con el objetivo de romper barreras dentro del grupo para poder extrapolar después a otros departamentos mediante actividades del tipo: grupos informales, desayunos de KM, reuniones con los departamentos, talleres de contenidos (un externo expone lo que está desarrollando en su organización), creación de equipos mixtos (estimular la relación entre las personas mediante la inclusión en proyectos), ... El fin buscado era intercambiar opiniones, propuestas, ideas,... Todas las iniciativas van dejando cosas positivas que se aprovechan en otros proyectos.
- Gestión Documental:
  - Problemas de cultura informacional y manejo de la información. Enseñanza de navegación por la información / Internet.
  - Gestión de la Intranet. Integrar contenidos externos (problemas de compatibilidad tecnológica y de licencias)
  - Desarrollo de taxonomías y descriptores (intranets de 2ª generación) que permiten personalizar para cada usuario la intranet a la vez que marca unas pautas para los usuarios.



- Sistemas de riesgo: uso que hacen las personas con la información que es comprada a terceros.
- Proyectos en fase de desarrollo:
  - Definición de indicadores que permita medir la gestión de los proyectos que se llevan a cabo.
  - Desarrollo de una plataforma de e-learning.
- El Rol del documentalista está cambiando y están pasando a ser gestores de contenidos (además de la indexación de la información, deciden los contenidos y utilizan nuevas herramientas para su publicación). El uso de sistemas expertos y agentes permite investigar y filtrar, dando un producto de mayor valor añadido.
- La sistematización de procesos es algo que no se valora por el esfuerzo que supone de explicitar el conocimiento. Pese a que la gente comenta que no tiene tiempo, es un problema mas bien de tipo cultural y muchas veces de retribución (compensar de alguna manera ese esfuerzo: dinero / tiempo).
- ¿Cuál es el tiempo de vida útil de la información? La decisión viene fijada por el experto, depende del sector, pero en general es breve.
- El grupo de Gestión Documental, lidera a su vez el grupo de GC con el apoyo de la dirección y dentro de un proyecto internacional que lleva ya 4 años funcionando. Han tenido altibajos y son conscientes de que los avances son en porcentajes pequeños y que hay departamentos que nunca van a querer participar, pero desarrollan iniciativas en todas aquellas situaciones donde puedan surgir con el fin de que los proyectos de GC afecten al mayor número de personas.
- Actualmente son unas 4000 personas en España. En el departamento de GD son 20 personas a tiempo completo, 6 becarios y 5 Knowledge Brokers (compartidos). En todo el mundo son cerca de 140.000 personas y unas 500 en tareas de GD / GC.

## 2. Definición de los grupos de trabajo

- Definición de los grupos de trabajo y creación de un documento que sirva como base de arranque de los grupos.
- Tipos de Grupos:
  - Grupos específicos/especializados: (Grupos que trabajan temas concretos / Grupos que desde una misma disciplina, trabajan aspectos diferentes: punto de vista económico, tecnológico, filosófico, etc. Tecnología )
    - Tecnología
    - Métricas: Capital Intelectual y Medición de Intangibles.
    - Personas
    - Proceso: (Metodología, Taxonomía e Información)
    - Estrategia y Organización
    - Integración y Simulación
  - Grupos Generales y multidisciplinares: ESTOS GRUPOS SE DEFINIRÁN POSTERIORMENTE
- Reunión inicial de constitución del grupo:
  - Presentación breve de los componentes



- Elección de un responsable que gestione la operativa del grupo: propuesta inicial según lo comentado por cada uno
- Objetivos del grupo
- Líneas generales de actuación
- Breve esquema de los contenidos.
- Planificación
- Conclusiones

### 3. Opiniones

Enrique Martínez París:

La presentación realizada por PWC muestra como el grupo de Gestión Documental lidera el proyecto de implantación de GC dentro de la firma. En la presentación, queda de manifiesto que el enfoque de la GC se afronta no como un proyecto global que exige una transformación de toda la empresa, si no más bien como un conjunto de iniciativas que intentan promover un cambio cultural dentro de los diferentes departamentos con el fin de crear una cultura colaborativa y de intercambio. Tal vez el hecho de que el departamento de GD sea el que lidere la integración de la GC en la empresa puede tener la justificación en el hecho de que la base de trabajo de una consultoría, es justamente la información y el conocimiento, incluso como producto final: estudios, análisis, soluciones en forma de proyectos,... ¿Es entonces realmente adecuado que sea el departamento de Gestión Documental el que lidere el proyecto de Gestión del Conocimiento en una organización?, ¿Por qué otras organizaciones lo afrontan desde otros departamentos: RRHH, Tecnología, Dirección,...?.

El arranque de los grupos de trabajo en este Encuentro pretende marcar ese paso más que muchos de nosotros venimos pidiendo a estas reuniones. Se pretende generar una infraestructura que permita una evolución real del trabajo en estos grupos y que se comparta todo lo realizado en los grupos de trabajo. Se ha creado un grupo de coordinación que intentará ser un facilitador para los otros grupos, ofreciendo el apoyo que sea necesario. Para cualquier cosa, me podéis localizar en: [emartinez@gestiondelconocimiento.com](mailto:emartinez@gestiondelconocimiento.com)