GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DIGITAL INTERNO EN LA EMPRESA

CÓDIGO	AUTOR	DURACIÓN ESTIMADA	NIVEL DE FORMACIÓN
01B07C01	Tristán Elósegui	25 h	Básico/Medio

Dirigido a

Responsables de equipo, mandos intermedios, personal administrativo, perfiles de operaciones, atención al cliente, recursos humanos, soporte interno y profesionales que gestionan información, procedimientos o conocimiento relevante dentro de pymes y organizaciones. Especialmente orientado a pequeñas y medianas empresas, sin excluir organizaciones de mayor tamaño.

Descripción

Con este contenido de curso profesional el alumnado aprenderá a identificar, capturar, organizar, documentar, actualizar, localizar y reutilizar el conocimiento interno de una organización. El enfoque parte de distintos niveles de madurez y prioriza soluciones proporcionadas al tamaño y complejidad de cada empresa para reducir pérdidas de tiempo, dependencia de personas clave, errores, duplicidades y dificultades de acceso a información fiable. Asimismo, se abordarán las condiciones necesarias para facilitar la futura automatización y el uso responsable de inteligencia artificial sobre conocimiento interno.

COMPETENCIAS

1. Diagnosticar la situación del conocimiento interno de una organización para identificar cómo se genera, almacena, localiza y utiliza, así como los principales problemas que afectan a su disponibilidad y uso.
2. Identificar y priorizar el conocimiento interno crítico relacionándolo con procesos, personas, fuentes y usos para concentrar los esfuerzos de gestión en aquello que aporta mayor valor o cuyo fallo genera mayor riesgo.
3. Aplicar técnicas sencillas de captura y transferencia para convertir conocimiento basado en la experiencia de las personas en recursos comprensibles, verificables y reutilizables por otros profesionales.
4. Documentar procedimientos, criterios de decisión y excepciones de forma clara y proporcionada para facilitar la ejecución autónoma y coherente de tareas recurrentes.
5. Aplicar criterios de organización, clasificación y localización que faciliten encontrar conocimiento interno fiable mediante estructuras documentales, nomenclaturas, metadatos y herramientas de búsqueda.
6. Aplicar criterios básicos de revisión, control de versiones, responsabilidad y retirada para mantener el conocimiento interno fiable, vigente y coherente.
7. Facilitar el acceso, la consulta y la reutilización del conocimiento interno mediante formatos y puntos de acceso adaptados a las necesidades reales de los equipos.
8. Planificar mejoras proporcionadas en la gestión del conocimiento considerando tamaño, complejidad, madurez, herramientas disponibles, esfuerzo de implantación, coste y adopción por parte de los equipos.

9. Identificar las condiciones que debe cumplir el conocimiento interno para facilitar usos responsables de automatización e inteligencia artificial sin trasladar a estas herramientas desorden, obsolescencia o falta de contexto.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Objetivos)

1. Reconocer diferentes situaciones de madurez en la gestión del conocimiento interno considerando grado de centralización, estructura, accesibilidad y dependencia de persona. Identificar problemas que afectan al uso del conocimiento interno, como dispersión, duplicidades, dificultad de localización, falta de contexto, obsolescencia o dependencia de conocimiento no documentado.
2. Diferenciar conocimiento crítico, operativo y accesorio según su impacto en la continuidad, la calidad del trabajo y la capacidad de respuesta. Localizar fuentes y responsables del conocimiento relevante y detecta dependencias, vacíos y duplicidades. Priorizar el conocimiento que conviene gestionar aplicando criterios de riesgo, frecuencia de uso, valor operativo y dificultad de sustitución.
3. Identificar conocimiento tácito relevante observando decisiones, excepciones, tareas críticas y consultas recurrentes. Seleccionar técnicas de captura adecuadas según la complejidad del conocimiento, disponibilidad de la persona experta y uso posterior previsto. Estructurar la información capturada para convertirla en un recurso transferible y útil. Validar el conocimiento documentado con las personas implicadas antes de su publicación o reutilización.
4. Seleccionar qué tareas, decisiones o criterios requieren documentación y cuáles no necesitan formalizarse. Estructurar procedimientos incluyendo objetivo, alcance, pasos, responsables, criterios de decisión, excepciones y recursos asociados. Redactar instrucciones claras y orientadas al uso real evitando información innecesaria o ambigua. Validar el procedimiento con usuarios y ajusta su nivel de detalle a la complejidad de la tarea.
5. Seleccionar una estructura de organización adecuada al tamaño, complejidad y herramientas existentes en la organización. Aplicar criterios consistentes de clasificación, nomenclatura y metadatos para mejorar la identificación y recuperación de contenidos. Utilizar la búsqueda como complemento de la organización documental distinguiendo qué problemas resuelve y cuáles requieren estructura, contexto o mantenimiento adicional. Definir criterios básicos de acceso y permisos que faciliten el uso sin comprometer la seguridad o generar barreras innecesarias.
6. Reconocer riesgos asociados a información duplicada, contradictoria o desactualizada. Definir responsables y momentos de revisión en función del tipo de contenido y su impacto operativo. Aplicar pautas básicas para identificar la versión válida, retirar contenidos obsoletos y conservar trazabilidad cuando sea necesario.
7. Seleccionar formatos de consulta adecuados según tipo de necesidad, frecuencia de uso y perfil del usuario. Organizar procedimientos, preguntas frecuentes, plantillas y criterios en puntos de acceso que faciliten su consulta cotidiana. Identificar oportunidades de reutilización del conocimiento para reducir consultas repetidas, acelerar incorporaciones y aumentar la autonomía de los equipos.
8. Seleccionar un nivel de solución proporcionado a las necesidades y madurez de la organización evitando tanto la infraorganización como soluciones innecesariamente complejas. Comparar alternativas sencillas, intermedias y avanzadas considerando herramientas disponibles, esfuerzo, coste relativo y mantenimiento posterior. Definir una implantación progresiva que reduzca riesgos y resistencias, seleccionando un ámbito inicial adecuado al tamaño y complejidad de la empresa.

9. Reconocer cómo la calidad, estructura, vigencia, accesibilidad y permisos del conocimiento condicionan los resultados de automatizaciones y sistemas de IA. Distinguir casos de uso viables de situaciones en las que es necesario mejorar previamente el conocimiento o el proceso. Identificar requisitos básicos de contexto, trazabilidad, responsabilidad y protección de la información antes de reutilizar conocimiento interno mediante IA.

CONTENIDOS

Unidad 1. Diagnóstico del conocimiento interno en la organización

1. El conocimiento interno como recurso organizativo
    1.1 Información, conocimiento y experiencia aplicada
    1.2 Conocimiento explícito y conocimiento tácito
2. Situaciones habituales de partida
    2.1 Información descentralizada
    2.2 Información centralizada pero poco estructurada
2.3 Conocimiento estructurado y reutilizable
3. Problemas asociados a una gestión insuficiente
    3.1 Pérdidas de tiempo y dificultad de localización
    3.2 Duplicidades, información obsoleta y falta de contexto
    3.3 Dependencia de personas clave
4. Diagnóstico inicial y selección de áreas prioritarias

Unidad 2. Identificación y priorización del conocimiento crítico

1. Qué conocimiento merece ser gestionado
    1.1 Conocimiento crítico, operativo y accesorio
2. Fuentes internas de conocimiento
    2.1 Personas, documentos, aplicaciones y canales de comunicación
    2.2 Fuentes formales e informales
3. Responsables, procesos y dependencias
    3.1 Dependencia de personas clave
    3.2 Vacíos y duplicidades
4. Criterios de priorización
    4.1 Riesgo e impacto
    4.2 Frecuencia de uso
    4.3 Valor operativo y dificultad de sustitución

Unidad 3. Captura y transferencia del conocimiento tácito

1. El conocimiento que reside en la experiencia
    1.1 Señales para detectar conocimiento tácito relevante
    1.2 Riesgos de dependencia y pérdida de conocimiento
2. Preparación de la captura
    2.1 Objetivo, alcance y destinatarios
    2.2 Selección de la persona experta y del método
3. Técnicas sencillas de captura
    3.1 Entrevistas estructuradas y semiestructuradas
    3.2 Observación de tareas y registro paso a paso
    3.3 Casos frecuentes, incidencias y decisiones habituales
    3.4 Preguntas frecuentes y lecciones aprendidas
4. Conversión del conocimiento en recursos reutilizables

4.1 Notas estructuradas, guías, listas de comprobación y preguntas frecuentes
4.2 Uso de herramientas digitales e IA como apoyo a la estructuración
5. Validación y transferencia
5.1 Revisión por la persona experta
5.2 Comprobación con usuarios internos
5.3 Actualización tras el uso

Unidad 4. Documentación operativa de procedimientos y criterios de trabajo
1. Cuándo conviene documentar un procedimiento
1.1 Repetición, riesgo, variabilidad y dependencia
1.2 Evitar la documentación innecesaria
2. Estructura de un procedimiento operativo
2.1 Objetivo y alcance
2.2 Pasos y secuencia de trabajo
2.3 Roles y responsables
2.4 Recursos y documentos relacionados
3. Criterios de decisión y excepciones
3.1 Decisiones que no pueden reducirse a una secuencia fija
3.2 Casos especiales y errores frecuentes
4. Formatos de documentación según la necesidad
4.1 Procedimiento breve, checklist, guía, árbol de decisión y plantilla
4.2 Nivel de detalle según complejidad y destinatario
5. Redacción, validación y mejora
5.1 Claridad y lenguaje operativo
5.2 Prueba con usuarios reales
5.3 Ajustes posteriores y aprendizaje

Unidad 5. Organización, clasificación y localización del conocimiento interno
1. Organizar para encontrar y utilizar
1.1 Objetivo de la organización del conocimiento
1.2 Estructura mínima necesaria frente a sobreorganización
2. Repositorios y espacios de trabajo
2.1 Carpetas, bibliotecas, espacios y bases internas
2.2 Centralización total, parcial o distribuida
2.3 Selección según tamaño y complejidad de la organización
3. Clasificación y nomenclatura
3.1 Criterios de clasificación
3.2 Convenciones de nombres
3.3 Etiquetas, metadatos y atributos útiles
4. Búsqueda y localización de información
4.1 Buscadores internos y búsqueda por contenido
4.2 Qué puede resolver un buen buscador
4.3 Límites de la búsqueda ante duplicados, versiones, falta de contexto y contenido obsoleto
5. Permisos y acceso
5.1 Acceso según necesidad y responsabilidad
5.2 Evitar restricciones y duplicaciones innecesarias
6. Reorganización progresiva
6.1 Empezar por áreas o contenidos prioritarios
6.2 Precauciones al mover, renombrar o consolidar información
6.3 Comprobación antes de eliminar o archivar

Unidad 6. Actualización, control de versiones y vigencia del conocimiento
1. Fiabilidad y vigencia del conocimiento
    1.1 Consecuencias del contenido desactualizado o contradictorio
2. Control de versiones
    2.1 Versión de trabajo y versión válida
    2.2 Historial, trazabilidad y recuperación
3. Responsabilidad sobre los contenidos
    3.1 Propietario o responsable del conocimiento
    3.2 Frecuencia y desencadenantes de revisión
4. Archivo y retirada
    4.1 Contenido obsoleto
    4.2 Conservación, archivo o eliminación

Unidad 7. Acceso, consulta y reutilización del conocimiento interno
1. Del almacenamiento al uso cotidiano
    1.1 Localizar, comprender y aplicar conocimiento
2. Formatos de acceso y consulta
    2.1 Procedimientos, FAQs, guías, plantillas y recursos comunes
    2.2 Bases internas de conocimiento y portales de consulta
3. Reutilización en situaciones recurrentes
    3.1 Resolución de dudas frecuentes
    3.2 Incorporación y formación de profesionales
    3.3 Atención al cliente y soporte interno
4. Autonomía y reducción de dependencias
    4.1 Cuándo reutilizar frente a volver a generar información
    4.2 Detección de huecos a partir de consultas recurrentes

Unidad 8. Implantación progresiva de mejoras en la gestión del conocimiento
1. Proporcionalidad de la solución
    1.1 Tamaño, complejidad y madurez organizativa
    1.2 No todas las empresas necesitan el mismo sistema
2. Niveles de solución
    2.1 Solución esencial con herramientas existentes
    2.2 Solución estructurada con mayor formalización
    2.3 Soluciones avanzadas y especializadas
3. Esfuerzo y coste de implantación
    3.1 Licencias, configuración y migración
    3.2 Tiempo interno, formación y mantenimiento
4. Implantación progresiva según el tipo de empresa
    4.1 Empresas pequeñas: empezar por un problema, área o proceso concreto
    4.2 Organizaciones más complejas: alcance, responsables, prueba y extensión
5. Adopción y resistencia al cambio
    5.1 Miedo a perder información o interrumpir el trabajo
    5.2 Cambio de hábitos y uso efectivo
    5.3 Comunicación, acompañamiento y revisión

Unidad 9. Preparación del conocimiento para automatización e inteligencia artificial
1. Del conocimiento organizado al conocimiento reutilizable por sistemas digitales
    1.1 Por qué automatizar conocimiento desordenado amplifica problemas

2. Condiciones básicas de preparación
    2.1 Calidad y vigencia
    2.2 Estructura y contexto
    2.3 Accesibilidad, permisos y responsabilidad
3. Casos de uso de automatización e IA
    3.1 Búsqueda y consulta asistida
    3.2 Resumen y generación de respuestas internas
    3.3 Apoyo a procedimientos y tareas recurrentes
4. Límites y precauciones
    4.1 Información sensible y confidencial
    4.2 Supervisión humana y validación
    4.3 Qué no automatizar todavía
5. Diagnóstico básico de preparación para IA