Hábilon elearning

CONTENIDO

DOCUMENTACIÓN OPERATIVA PARA EQUIPOS

CÓDIGO	AUTOR	DURACIÓN ESTIMADA	NIVEL DE FORMACIÓN
01B07C03	Tristán Elósegui	15 h	Básico/Medio

Dirigido a

Profesionales, responsables de procesos y equipos que necesiten convertir experiencia, procedimientos y criterios de trabajo en documentación operativa clara, ordenada y fácil de mantener.

Descripción

Con este contenido de curso profesional el alumnado aprenderá a capturar conocimiento basado en la experiencia y transformarlo en procedimientos y recursos operativos reutilizables. Se priorizarán la selección de técnicas de captura, la documentación de pasos, decisiones y excepciones, la organización de los recursos y la aplicación de criterios de revisión, control de versiones y vigencia.

COMPETENCIAS

1. 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.
2. Documentar procedimientos, criterios de decisión y excepciones de forma clara y proporcionada para facilitar la ejecución autónoma y coherente de tareas recurrentes.
3. Aplicar criterios de organización, clasificación y localización que faciliten encontrar conocimiento interno fiable mediante estructuras documentales, nomenclaturas, metadatos y herramientas de búsqueda.
4. Aplicar criterios básicos de revisión, control de versiones, responsabilidad y retirada para mantener el conocimiento interno fiable, vigente y coherente.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Objetivos)

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.

CONTENIDOS

Unidad 1. 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 2. 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 3. 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 4. 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