Hábilon elearning

CONTENIDO

BASE DE CONOCIMIENTO Y ONBOARDING

CÓDIGO	AUTOR	DURACIÓN ESTIMADA	NIVEL DE FORMACIÓN
01B07C04	Tristán Elósegui	12 h	Básico/Medio

Dirigido a

Responsables de equipo, recursos humanos, formación, operaciones y soporte interno que necesiten facilitar la incorporación de profesionales y reducir la dependencia de personas clave.

Descripción

Con este contenido de curso profesional el alumnado aprenderá a seleccionar, capturar y organizar el conocimiento necesario para crear una base interna útil para la incorporación y el trabajo autónomo. Se priorizarán la identificación del conocimiento crítico, su transferencia desde las personas expertas, la estructuración de recursos fáciles de localizar y la adaptación de los formatos de consulta a las necesidades de los equipos.

COMPETENCIAS

1. 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.
2. 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.
3. Aplicar criterios de organización, clasificación y localización que faciliten encontrar conocimiento interno fiable mediante estructuras documentales, nomenclaturas, metadatos y herramientas de búsqueda.
4. 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.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Objetivos)

1. 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.
2. 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.
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. 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.

CONTENIDOS

Unidad 1. 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 2. 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 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. 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