



# FICHA DE RETO DEXCO - GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

## RETO

¿Cómo podemos perfeccionar la estrategia de gestión del conocimiento que permita la continuidad del negocio que incluya formación, gestión documental y herramientas con un alcance a todo nuestros colaboradores de nivel administrativo y operativo?

### OBJETIVO ESTRATÉGICO

(¿A qué le apuesta la Compañía? ¿Cuál es el objetivo estratégico que enmarca el reto?: Ampliar portafolio de nuevos productos, aumentar el margen operativo, incrementar clientes, generar nuevos ingresos, etc. ¿Cómo se alinea con la estrategia empresarial?)

Fortalecer el entendimiento de la Gestión del Conocimiento, como una estrategia integral, que incluya la formación, actividades, gestión documental y herramientas. Esto con el fin de enfocar los esfuerzos, no perder el conocimiento, ordenar el proceso, definir una metodología que permita enfocar a los procesos, en la conservación y actualización del conocimiento clave en la compañía.

### ANTECEDENTES

(¿Qué ha sucedido que se está generando un problema?

¿Qué se ha realizado previamente en la compañía, hay algún proyecto en curso? Detalla las iniciativas ya realizadas que dan información de éxitos y fracasos)

La empresa cuenta con la certificación en ISO 9001 2015 que incluye la gestión del conocimiento en el numeral 7.1.6 como un requisito a cumplir.

En cuanto a herramientas, contamos con:

**Aula-D:** universidad corporativa, es una plataforma de e-learning con cursos específicos de nuestra actividad y otros generales, dependiendo de un tercero, con poca facilidad de actualización, los cursos no están estructurados de forma estratégica, y no están definido por cargos, son generales.

Centros de entrenamientos en planta: Espacio donde se entrena sobre mantenimiento electrónico

**One Note:** donde se cargaron 10 perfiles de cargo, responsabilidades, funciones, contactos actividades entre otras, una aplicación, poco amigable, no colaborativa, con poco soporte, y limitaciones de acceso.

**SharePoint Office 365:** repositorio de información, pero hay colaboradores que siguen almacenando información en el disco duro de su computador, o en su memoria o notas personales.

**BINAPS:** herramienta informática que permite optimizar los procesos organizacionales, implementando metodologías de trabajo en ambientes colaborativos garantizando su integración.

Tenemos: 251 cargos de los cuales, 12 son técnicos, 26 son operadores de equipos, 21 son ingenieros, los cuales no cuentan con este detalle estos serían los mas críticos además de los comerciales, tenemos mezclas de tecnologías antiguas con modernas que no tienen detallada la trazabilidad. No tenemos competencia en Colombia, donde podamos conseguir personas formadas, todas se forman internamente en el negocio directamente, en los laboratorios de producción y calidad, tampoco tenemos el proceso documentado de forma ordenada, y metódica.

### DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA U OPORTUNIDAD

(Explicar con detalles la situación, para que sea muy evidente que el problema realmente es un problema y que hay una gran oportunidad si se soluciona. Datos, cifras, porcentajes, que le dan relevancia para invertir en la situación. )

En la compañía no contamos hoy con una **fuentes de consulta unificada** sobre el conocimiento de cada proceso, cuando una persona se retira de la compañía se va con todo lo que sabe, la diseminación de conocimiento se hace de forma esporádica sin métodos adecuados, digitales o vanguardistas.

Se requiere una metodología y un sistema que permita crear y conservar la información de los cargos y las funciones como se ejecutan, casos mas recurrentes, decisiones tomadas en casos críticos, lecciones aprendidas en proyectos, productos, procesos, averías, etc. que ameriten llevarse allí para ser consultadas y no repetir problemas en el tiempo por las mismas causas, hoy las personas se retiran de la compañía y se pierde la historia, y las buenas practicas. Evidencias adicionales:

- Se tienen técnicos con alta experticia, pero sin habilidades para transferir su conocimiento tácito.
- Se han tenido casos de líderes con mucho conocimiento que se van de la empresa.
- Algunos líderes no aprovechan el conocimiento de sus equipos para potenciar los resultados colectivos.
- Los expertos pueden tener miedo de compartir y difundir el conocimiento.
- Se tienen curvas de aprendizaje muy largas en algunos cargos.
- No se tienen segundos encargados para todos los cargos críticos.
- Hay personas de mucho tiempo en la empresa, con gran conocimiento.
- No se cuenta con un proceso o procedimiento específico y ordenado, solo tenemos un mapeo de los casos mas críticos especialmente Comercial y Manufactura.

### PÚBLICO OBJETIVO

¿Quién es el destinatario de la solución?

Toda la compañía

### IMPACTO ESPERADO CON LA SOLUCIÓN

(¿Qué resultados espero obtener?, datos cuantitativos y cualitativos que ayuden a entender lo que se espera para el público objetivo y para la empresa).

- Aprendizaje organizacional, como eje central
- Llegar tanto al nivel administrativo (30%) como el operativo (70%)
- Darle importancia a la codificación del conocimiento, especialmente al conocimiento técnico.
- Obtención de datos y análisis de los mismos.
- Automatización de procesos.

\*Tener en cuenta la dispersión geográfica del personal de la empresa, para llegar a todos los interesados.

### RESTRICCIONES

(En la implementación de la solución cuáles barreras que se puedan identificar para el desarrollo e i)

\* Disponibilidad de tiempo de las personas que deben alimentar los datos de cada proceso.

### REQUISITOS

(Aspectos mínimos a tener en cuenta en la solución: Técnicos, económicos, de uso, entre otros. ). ¿Cuál es el alcance de la solución? Define lo que está incluido en el proyecto .

Tenemos una población muy variada de edad y afinidad digital, es importante poder llegarles a todos.

Definir metodología y estructura para la conservación del conocimiento, además de **Integrar plataformas tecnológicas existentes para gestionar el conocimiento, o proponer una nueva**