



La Gestión del Conocimiento en Repsol

AEC – Cumbre de Gestión Sostenible

1er Congreso de Gestión del Conocimiento

“El Valor del conocimiento en la sociedad actual”

15 abril, 2009



Most Admired Knowledge Enterprises (MAKE)

Repsol es una de las 10 empresas europeas que mejor gestionó su conocimiento en 2008 (por orden alfabético)

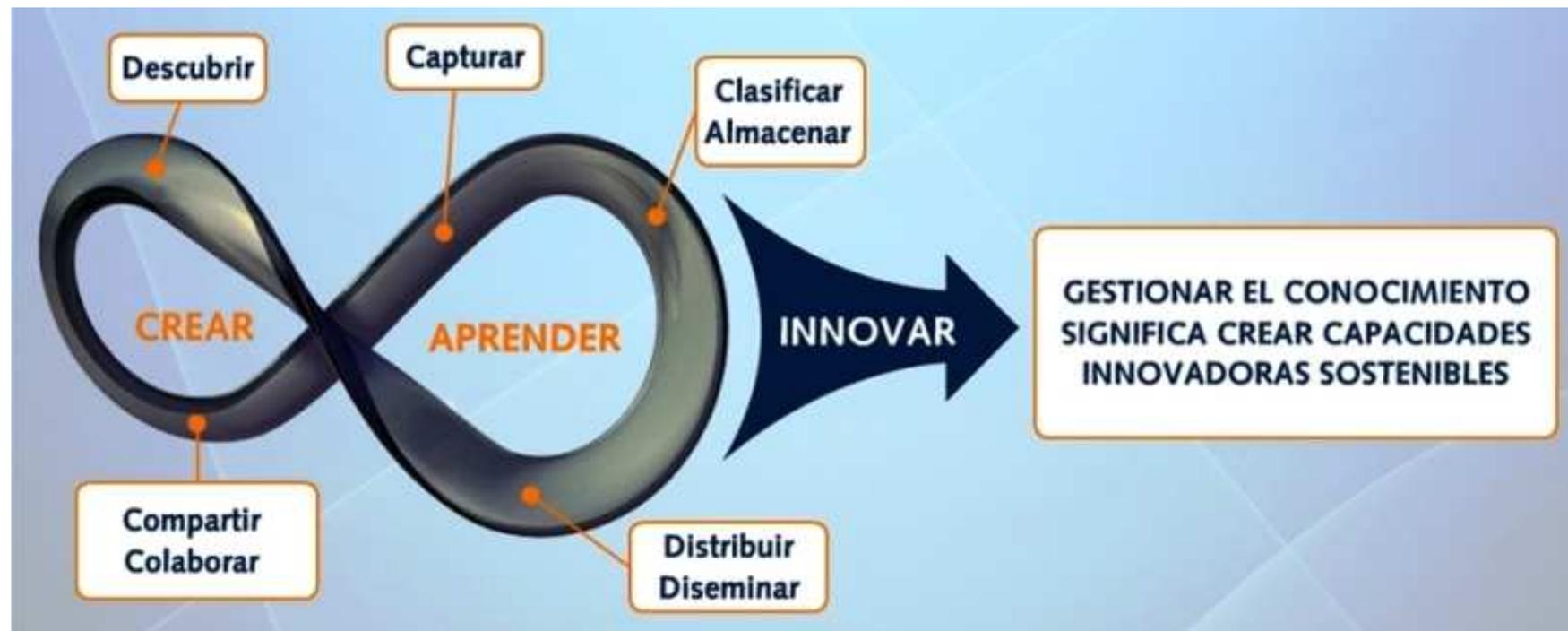
- ✓ BP (United Kingdom)
- ✓ British Broadcasting Corporation (United Kingdom)
- ✓ Heineken (Denmark)
- ✓ Nokia (Finland)
- ✓ **Repsol YFP (Spain)**
- ✓ Royal Dutch Shell (Netherlands/United Kingdom)
- ✓ SAP (Germany)
- ✓ Schlumberger (France)
- ✓ Tesco (United Kingdom)
- ✓ Uría Menéndez (Spain)

“The 2008 Europe MAKE panel has recognized Repsol YPF for its enterprise-wide collaborative knowledge sharing, and creating value from stakeholder knowledge.”

(09-Nov-2008)

Qué es la Gestión del Conocimiento

*La Gestión del Conocimiento es el conjunto de iniciativas tendentes a convertir el **conocimiento personal** de los miembros de la Organización en un **bien compartido** accesible a todos los empleados.*





Por qué la GC: los costes del no-conocimiento

“Si HP supiera lo que HP sabe seríamos tres veces más rentables”. (Lew Platt. Ex-CEO de HP)

“Si tu tienes una manzana y yo tengo una manzana, e intercambiamos manzanas, entonces tanto tú como yo tenemos una manzana. Pero si tú tienes una idea y yo tengo una idea, e intercambiamos ideas, entonces ambos tenemos dos ideas.” (George Bernard Shaw (1856-1950 Premio Nobel de Literatura 1925))

“El único error real es aquél del que no aprendemos nada” (John Wesley Powell, 1834-1902. Explorador del Gran Cañón americano)



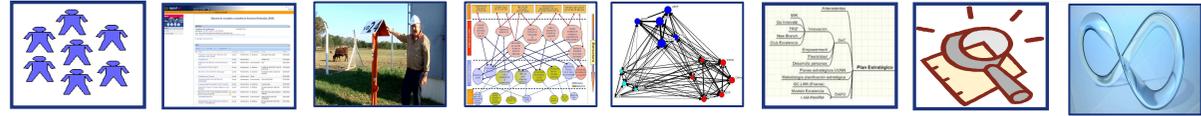
Por qué la GC: los costes del no-conocimiento

- 1. Se repiten errores porque anteriormente no fueron registrados o analizados.**
- 2. Las buenas ideas y las mejores prácticas no son compartidas lo que incide en ineficiencias de la organización.**
- 3. La continuidad de las operaciones se pone en riesgo porque el conocimiento crítico reside en 1 ó 2 personas.**
- 4. Se repiten trabajos por desconocimiento de actividades y proyectos similares.**
- 5. La relación con los clientes se ve perjudicada porque el conocimiento no está disponible en el lugar y en el momento en que hace falta.**
- 6. La compañía aprende con lentitud lo que lleva a retrasos en el desarrollo de productos o a pérdida de oportunidades.**
- 7. Los empleados se sienten frustrados porque no pueden acceder a la información necesaria o a las personas que saben.**
- 8. Surgen problemas por una deficiente transmisión del conocimiento en actividades cotidianas, p.ej. en los cambios de turno.**
- 9. Los eventos excepcionales de alto impacto como paradas de planta, incidentes de seguridad, de producción, de mantenimiento, etc. están escasamente documentados.**



Cómo: Metodologías y Herramientas

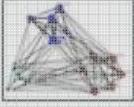
Costes del no-conocimiento



CPs/GIs AAR Narrativa Mapas Red.Soc Esquemas Vigilancia Moebius

Se repiten errores ...	●	●	●					●
Las buenas ideas ...	●	●				●	●	●
La continuidad de las operaciones ...			●	●	●			●
Se repiten trabajos ...	●	●						●
La relación con los clientes ...	●		●		●			●
La compañía aprende ...	●		●		●		●	●
Los empleados se sienten ...					●			●
Surgen problemas ...		●	●					●
Los eventos excepcionales ...		●	●			●		●

Combinación de Metodologías y Herramientas: ejemplo GLP

Costes del no-conocimiento								
	CPS/GIs	AAR	Narrativa	Mapas	Red Soc	Esquemas	Vigilancia	Moebius
Se repiten errores ...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Las buenas ideas ...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
La continuidad de las operaciones ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Se repiten trabajos ...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
La relación con los clientes ...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
La compañía aprende ...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Los empleados se sienten ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Surgen problemas ...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Los eventos excepcionales ...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

ROLES en las Comunidades de Práctica





After Action Reviews

Las *After Action Review* son un método sencillo y sistemático de explicitar conocimiento y experiencias reflexionando justo después de ejecutar una acción. Para ello, se responde breve y escuetamente, por los ejecutantes, a las siguientes preguntas:

¿Qué queríamos obtener?

¿Qué hemos obtenido?

¿Cuáles fueron las diferencias?

¿Por qué se han producido?

Nuevo elemento Editar elemento Eliminar elemento Administrar permisos Enviarme alertas	
Título	REPARACIONES PUNTUALES EN FONDOS DE TANQUES
Fecha	27/11/2008
Complejo	Coruña
Área	Mantenimiento
Especialidad	E. Estáticos
TAG	FB-5311
Tipo de Equipo	DTAN - TANQUES
Tipo de Trabajo	P-CO - CORROSIÓN
Tema	REPARACIONES FONDOS TANQUES
¿Qué queríamos hacer?	Cambios parciales de fondos de tanques sin necesidad de apertura de cesárea en envoltente o techo.
¿Qué hemos conseguido?	Se ha picado un talón del anillo de hormigón perimetral y por esa zona se quitó la chapa deteriorada y se introdujo la nueva.
¿Cuáles han sido las diferencias?	Se ha evitado cortes innecesarios en envoltente y techo. Incluyendo la necesidad de limpieza,descalorifugado y reforzar las zonas adyacentes.
¿Por qué? / ¿Qué hemos aprendido?	Que en reparaciones puntuales, de corto alcance, en fondos de tanques es efectivo este sistema, con el cual se evita cortes en cesáreas que siempre acaban produciendo deformaciones.
Participantes	Supervisores mantenimiento.
Creado el 27/11/2008 11:07 por LENS GARCIA, JOSE MANUEL Última modificación realizada el 27/11/2008 11:07 por LENS GARCIA, JOSE MANUEL	
Cerrar	



Narrativas / Storytelling

- Las Narrativas son una valiosa técnica de transmisión y compartición del conocimiento, especialmente útil en aquellos casos en los que este no puede ser explicitado en documentos convencionales.
- La autenticidad del lenguaje usado, la riqueza del contexto y la involucración personal de quien realiza la narración están demostrando la capacidad de esta técnica, cuya aplicación se está extendiendo rápidamente.
- Las narrativas pueden quedar recogidas en texto (requiere la correspondiente transcripción) o en formato de audio y video.

repsolnet País: España

Inicio | Mi repsolnet | Contacta | Copiar dirección | Centro de ayuda | Mapa

Noticias Documentación La Compañía Negocios Áreas Portal del empleado

Egeo, un mar de conocimiento > Retención de conocimiento > Proyecto Petronor

Colaboración

Proyecto Petronor

Este proyecto nace de una propuesta de la Dirección de RRHH de Petronor de capturar y transferir el conocimiento de Julio Rivas. Las narrativas fueron editadas en un video y en un ameno libro que permitirá una mejor distribución en la Compañía.

Búsquedas

- ¿Qué es Egeo?
- Historias de GdC
- Retención de conocimiento
- Catálogo general Egeo
- La Compañía
- Negocios
- Áreas
- Criterios de publicación
- Egeo soporte
- Contactanos
- Condiciones legales

Material

Libro de narrativas (675 Kb)

Ameno libro que permitirá una mejor distribución de sus contenidos a las generaciones futuras de la Compañía

Videos

- Proyecto de reinstrumentación de Petronor (Claves de éxito)
- Cavitación de bombas de fondo de stripper de naftas (Parte 1)
- Cavitación de bombas de fondo de stripper de naftas (Parte 2)
- Parada de unidad por fallo de programación de un PLC de seguridad (Parte 1)
- Parada de unidad por fallo de programación de un PLC de seguridad (Parte 2)
- Parada de unidad por fallo de programación de un PLC de seguridad (Parte 3)
- Problemas con un transmisor en la unidad de asfaltos (Parte 1)
- Problemas con un transmisor en la unidad de asfaltos (Parte 2)
- Reflexiones (Parte 1)
- Reflexiones (Parte 2)
- Reflexiones (Parte 3)

[Introducción al proyecto](#)

repsolnet País: España

Inicio | Mi repsolnet | Contacta | Copiar dirección | Centro de ayuda | Mapa

Noticias Documentación La Compañía Negocios Áreas Portal del empleado

Egeo, un mar de conocimiento > Retención de conocimiento > Programa Huellas

Colaboración

Programa Huellas

El programa Huellas toma ideas de la metodología de transmisión de conocimiento a través de narrativas, la cual busca que personas expertas en un tema específico, puedan transferir gran parte de su conocimiento de manera oral.

Búsquedas

- ¿Qué es Egeo?
- Historias de GdC
- Retención de conocimiento
- Catálogo general Egeo
- La Compañía
- Negocios
- Áreas

Material

Videos

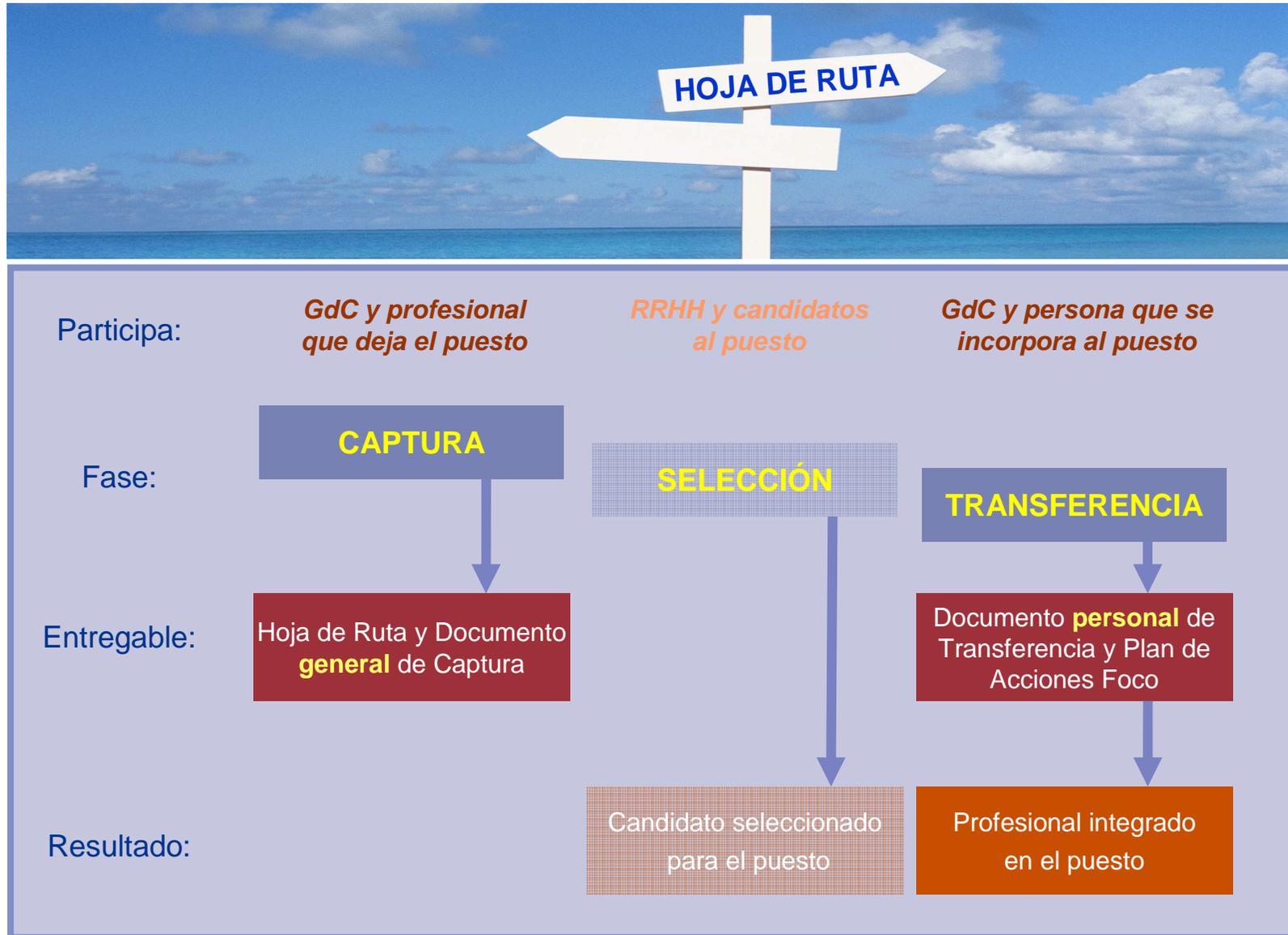
- Corrección volumétrica - Anibal Lovagnini
- Estrategia global de control (SCADA) - Adrián Zoppi
- Reducción de pérdidas por evaporación en tanques - Anibal Lovagnini

[Introducción al programa](#)

Fotos

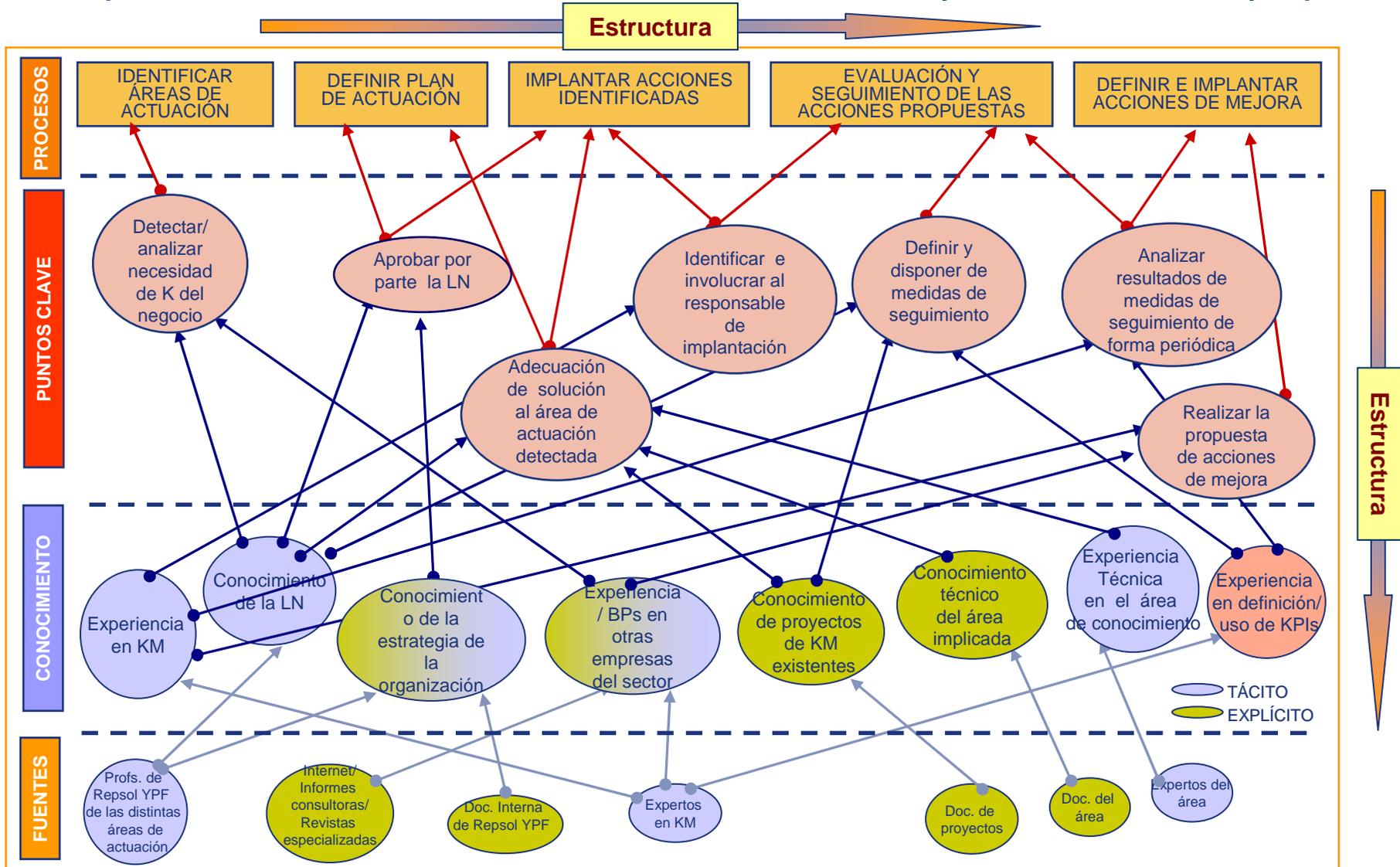


FASES de un proyecto de Retención del Conocimiento



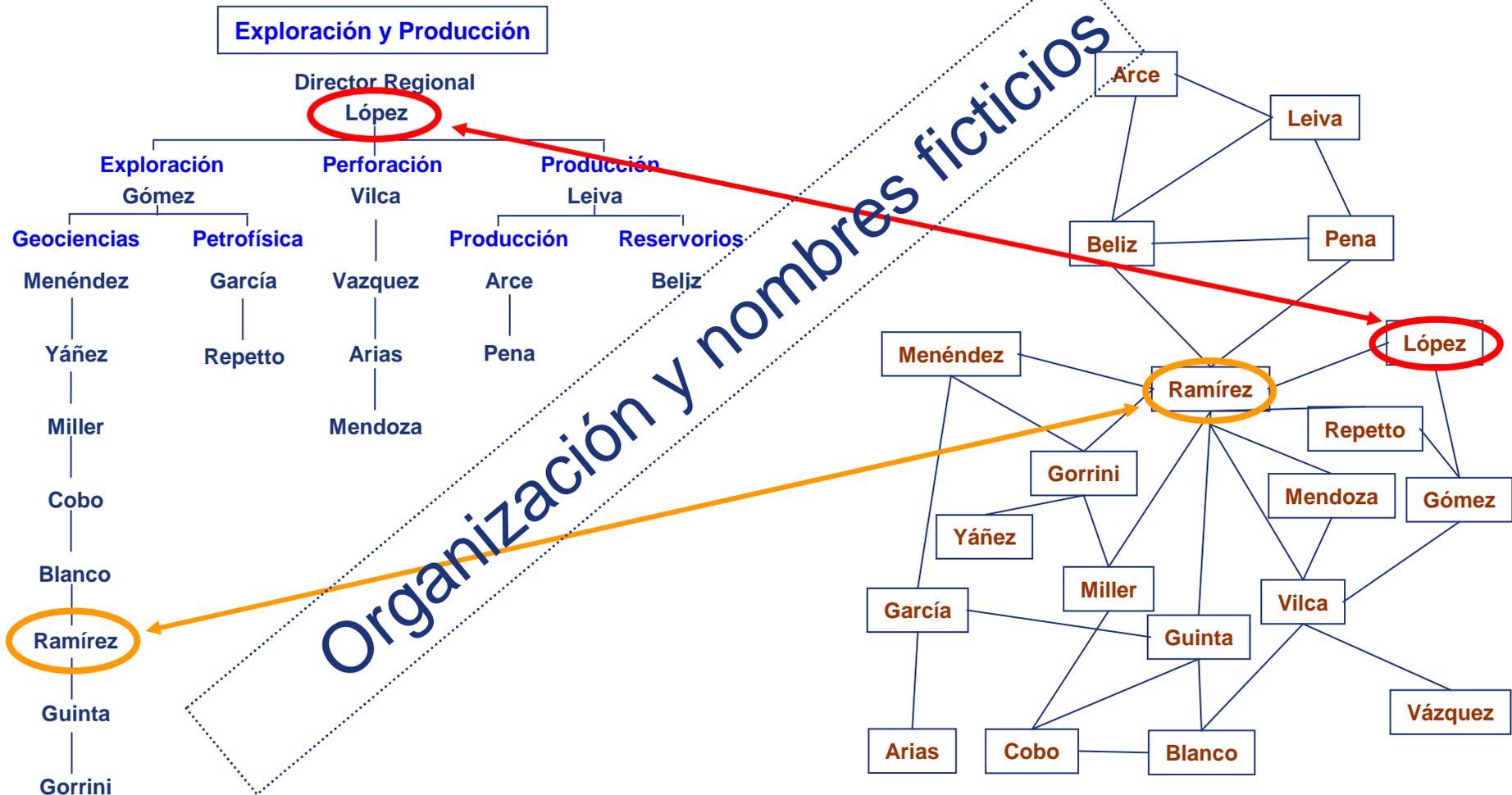
Mapas de Conocimiento

Técnica para identificar dónde se encuentra ubicado el conocimiento y clasificarlo en tácito y explícito

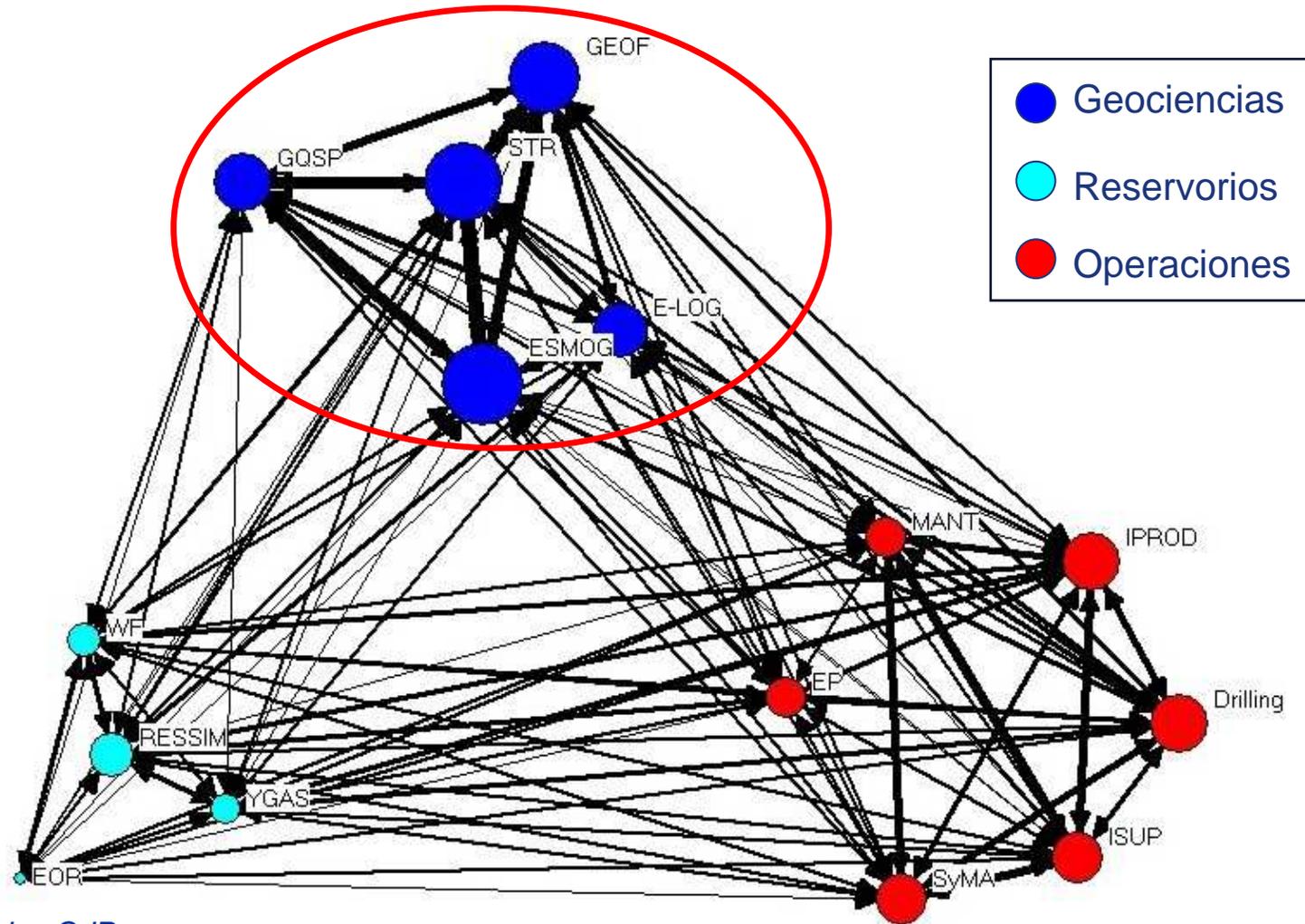


Análisis de Redes Sociales

El Análisis de Redes Sociales es una técnica, basada en encuestas a las personas, que está orientada a identificar el flujo real de los conocimientos en una organización, que puede no coincidir con el definido por las estructuras formales.



ej.: Análisis de la red de conexiones entre CdP en E&P



Los nodos son las CdP

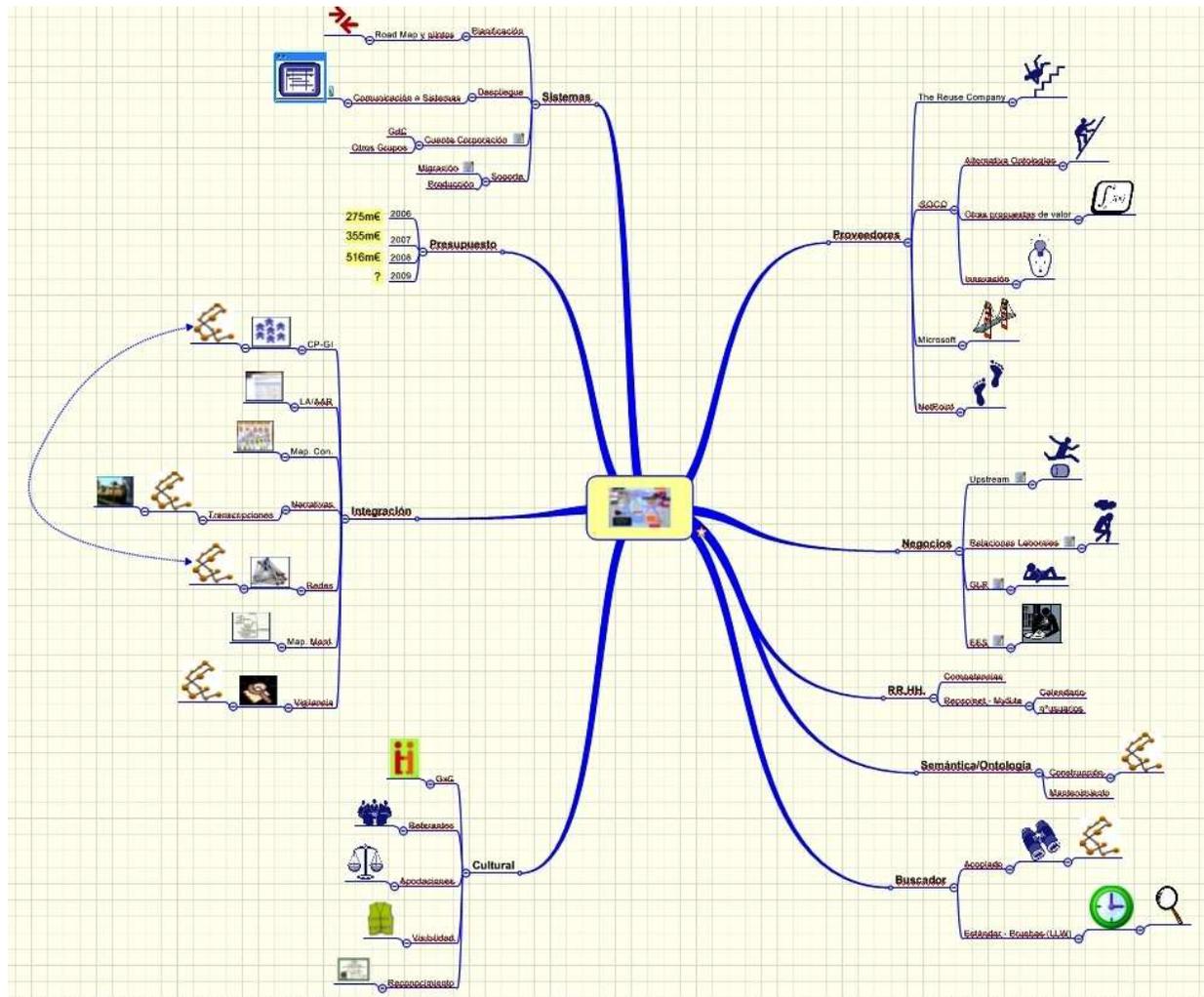
Los vínculos son los usuarios comunes entre las comunidades que enlazan

El tamaño del nodo es proporcional al número de vínculos que lo enlazan con los demás (grado de centralidad)

El grosor de las líneas proporcional al número de usuarios que conectan los nodos que une la línea

Mapas Conceptuales

Mapa conceptual es una técnica usada para la representación gráfica del conocimiento. Se aplica especialmente en aquellos casos en los que el conocimiento y sus flujos están poco estructurados y, por tanto, no pueden aplicarse otras técnicas como los Mapas de Conocimiento.

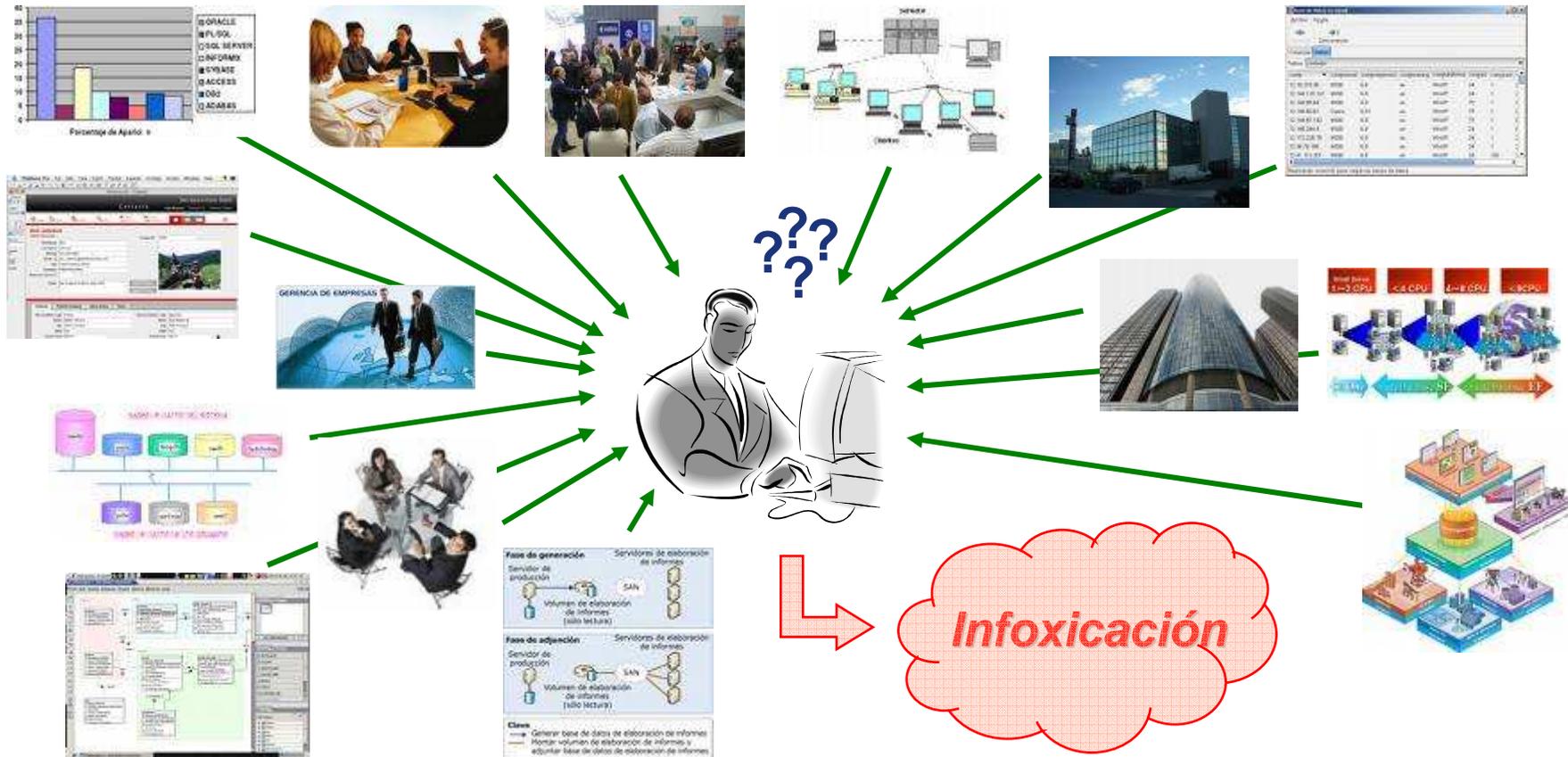


Vigilancia Externa

La Vigilancia es el esfuerzo sistemático y organizado de observación, captación, análisis, recuperación y difusión precisa de información sobre los hechos del entorno económico tecnológico, social o comercial, relevantes para la empresa porque puedan implicar una oportunidad o amenaza para la misma.



Acceso al conocimiento



Es preciso disponer de un sistema que permita localizar todo el conocimiento existente en la compañía (personas, procesos y contenidos) y que, además, entienda el lenguaje de mi negocio.

repsolnet

Todo el conocimiento de Repsol a tu alcance



Paso 1 - Selecciona el Área de Conocimiento

Exploración y Producción

Paso 2 - Escribe los conceptos que deseas localizar



Paso 3 - Relacionados con...

Personas



Contenido

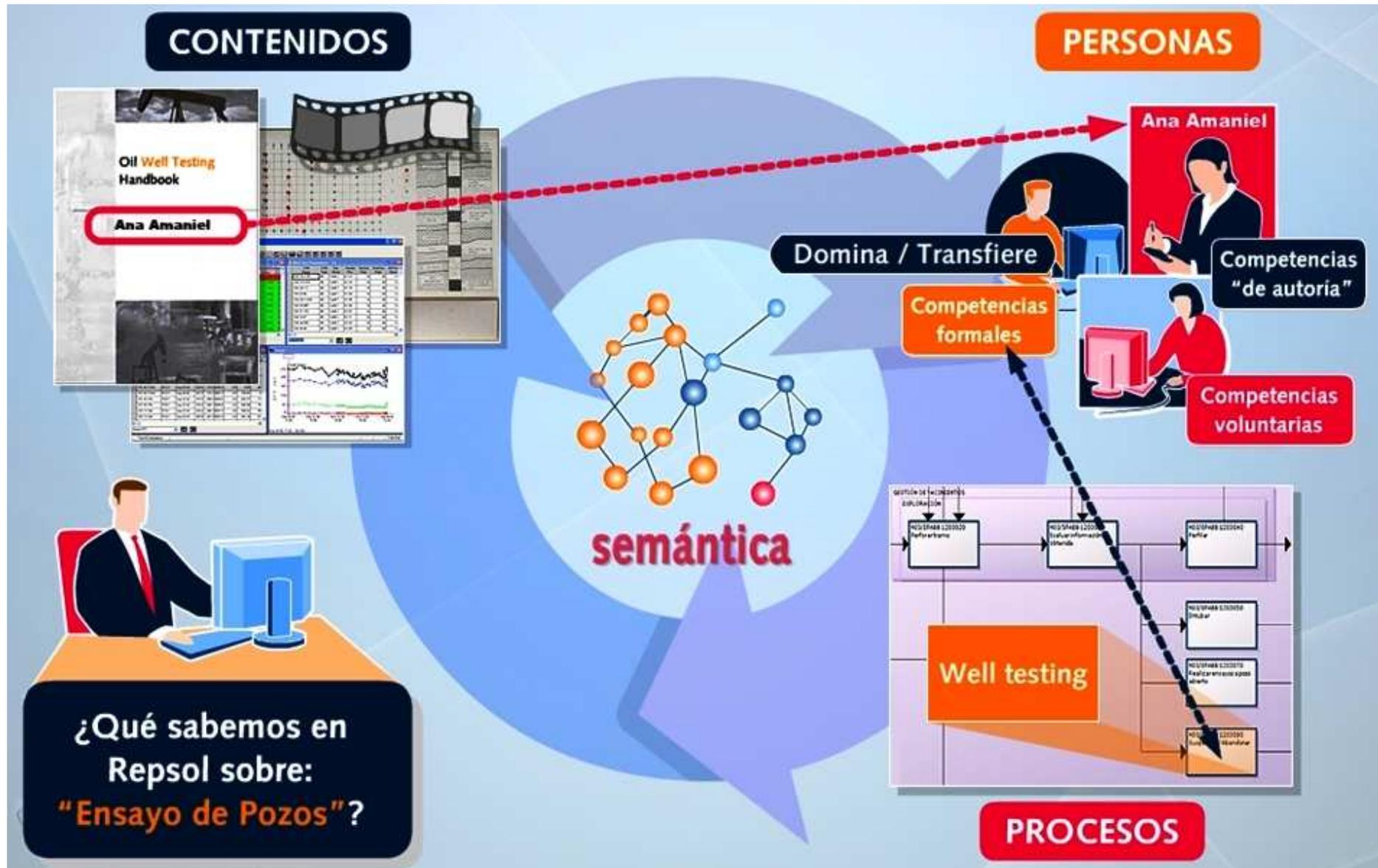


Procesos



Localizar

Acceso al conocimiento



REPSOL



Inventemos el futuro