

JUNTOS COMPARTIMOS Y CONSTRUIMOS EL CONOCIMIENTO EN MAPFRE

TEXTO SARA ELENA TORRES HORTAL | IMÁGENES ISTOCK, ÁREA CORPORATIVA DE PERSONAS Y ORGANIZACIÓN





VISITA
NUESTRA
EDICIÓN
DIGITAL

El conocimiento nos ayuda a evolucionar y a transformar las empresas. Tiene un valor incalculable y, cuando decidimos compartirlo, su valor tiene un efecto multiplicador. ¿Te imaginas que todos los profesionales que trabajamos en MAPFRE compartiéramos nuestro conocimiento? Ya no tienes que imaginarlo, ahora, con tu ayuda, iva a ser una realidad!

Consciente de la fuerza que tiene el conocimiento, en 2019 la iniciativa estratégica Reto Digital ya establecía como uno de sus cuatro pilares de actuación la Gestión del conocimiento —promotor del cambio cultural—, unido al trabajo colaborativo. Colaborar y compartir el conocimiento da como resultados que los empleados podamos acceder de forma más rápida a más conocimiento y seamos más eficientes y productivos.

Hoy te contamos como hemos definido la Gestión del conocimiento en MAPFRE, porque cómo compartamos y explotemos el conocimiento marcará la diferencia.

“CUÁNTAS VECES A LA HORA DE EMPRENDER UN PROYECTO NOS HEMOS PREGUNTADO: **DÓNDE Y A QUIÉN ACUDIR PARA ‘SABER’ SOBRE UN DETERMINADO TEMA, O CONOCER SI YA EXISTÍA EN MAPFRE UNA EXPERIENCIA PREVIA O UNA BUENA PRÁCTICA EN LA MATERIA, QUE NOS APORTARA LO QUE ESTÁBAMOS BUSCANDO. AHORA, GRACIAS AL MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN MAPFRE, GANAREMOS EN EFICIENCIA Y AGILIDAD. EL CONOCIMIENTO Y LAS EXPERIENCIAS PROFESIONALES QUE GENERAMOS EN NUESTRO DÍA A DÍA SON UN GRAN PATRIMONIO DE MAPFRE. TODOS DEBERÍAMOS COMPARTIRLO”**

Elvira Arango,
directora corporativa
de Aprendizaje y Cultura

¡COMENZAMOS!

En primer lugar, definimos qué es conocimiento para MAPFRE.

Conocimiento es el conjunto de saberes y experiencias, tanto internos de MAPFRE como externos, que nuestros empleados pueden compartir para ser transferidos a otros profesionales.

Compartir tus conocimientos, la información útil y práctica que tienes y que has ido acumulando a través de tu experiencia profesional y que te sirve de referencia para realizar tu trabajo, es de interés para la empresa y puede ser aprovechada por tus compañeros.

Se trata tanto del conocimiento interno, el que está contextualizado a la realidad de MAPFRE, como el externo, el adquirido en tu vida profesional, con los clientes, proveedores, etc. En MAPFRE se han definido 15 materias de conocimiento (ver gráfico).

Ahora que ya tenemos claro qué es conocimiento, vamos a ver dónde y cómo puedes compartirlo y consultarlo. Y es aquí cuando llega la parte más fácil y práctica, porque MAPFRE ha creado en la intranet global un repositorio para que subas y compartas tu conocimiento, lo actualices cuando sea necesario y consultes el que otros compañeros han compartido. Este espacio se llama Eureka y puedes acceder a él a través de la barra de navegación de la intranet global, desde este icono:



Eureka es el nuevo canal que nos va a permitir compartir el conocimiento. Para hacértelo más fácil, hemos definido el conocimiento que nos interesa compartir en Eureka:

- Buenas prácticas y casos de uso
- Lecciones aprendidas
- Informes y estudios, ya sean

MATERIAS DE NEGOCIO

- 1 COMERCIAL
- 2 NEGOCIO DIGITAL
- 3 OPERACIONES
- 4 TÉCNICA
- 5 ACTUARIAL

MATERIAS TRANSVERSALES

- 6 ESTRATEGIA
- 7 FINANZAS
- 8 SOLVENCIA
- 9 SOSTENIBILIDAD
- 10 RECURSOS HUMANOS
- 11 LEGAL
- 12 SEGURIDAD
- 13 COMUNICACIÓN
- 14 TRANSFORMACIÓN / INNOVACIÓN
- 15 TECNOLOGÍA Y PROCESOS

**CONOCIMIENTO =
SABER + EXPERIENCIA**



- internos o externos
- Enlaces de interés a páginas webs o documentos externos

Todo irá evolucionando en función de aquello que vayamos demandando los empleados, que vamos a ser los “consumidores y beneficiarios” del conocimiento.

No es conocimiento (para compartir en Eureka):

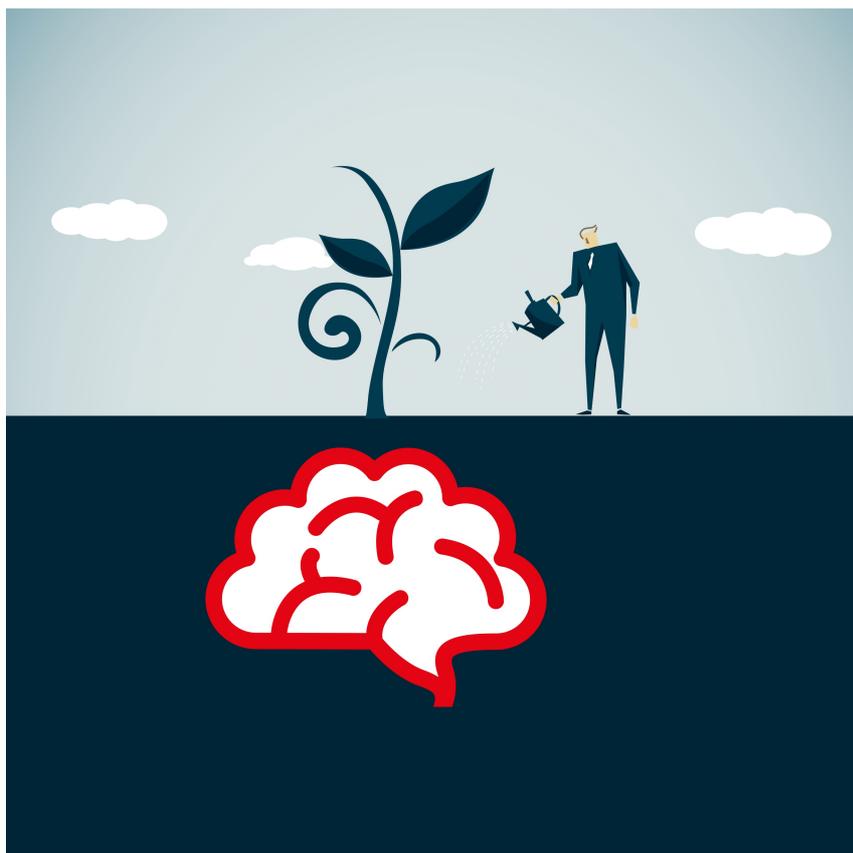
- Las noticias y vídeos de la intranet
- Las políticas y procedimientos de MAPFRE
- Los informes anuales de la entidad

Al subir tu conocimiento, tendrás que indicar:



- Título (piensa en quién lo recibe)
- Descripción (que sea clara y sencilla)
- Idioma. Si tienes ese documento en varios idiomas, no dudes y cárgalo en todos ellos.
- Ámbito (global o local)

Cuando hagas una búsqueda, Eureka te va a devolver el conocimiento del que disponga y localizará información relacionada desde diferentes fuentes: las aportaciones de todos los empleados del mundo y, también, del Servicio de Estudios de MAPFRE y del Centro de documentación de Fundación MAPFRE.



¡Y ahora, aún hay más!, no olvides la parte social!



**2 ¿TE HA GUSTADO?
HAZ LIKE**



**1 ¿ALGO QUE DECIR?
COMENTA**



**0 ¿ES INTERESANTE?
COMPARTE**

Esta opción es muy poderosa porque ayuda a identificar los conocimientos más buscados y más valorados. Eureka es un repositorio en el que el conocimiento estará siempre ordenado y actualizado. Dispone de un buzón: eureka@mapfre.com, gestionado por

“... CUANDO EMPIEZO A TRABAJAR CUALQUIER NUEVO TEMA O PROYECTO, NO PARTO DE CERO PORQUE EN EUREKA PUEDO LOCALIZAR EL CONOCIMIENTO QUE OTROS COMPAÑEROS HAN COMPARTIDO Y QUIÉNES SON LOS REFERENTES EN EL CONOCIMIENTO QUE NECESITO. YO MISMO HE INCLUIDO ENTRE MIS TAREAS SEMANALES LA DE DETERMINAR QUÉ CONOCIMIENTOS PODRÍAN SER INTERESANTES PARA SUBIR A EUREKA”

Miquel Vadell, empleado

el Equipo Corporativo de Gestión del Conocimiento para responder a tus dudas, sugerencias y comentarios.

¿QUÉ BENEFICIOS TIENE COMPARTIR NUESTRO CONOCIMIENTO?

- Favoreces que el conocimiento fluya y sea accesible para todos los que trabajamos en MAPFRE.
- Vas a tener acceso a nuevos conocimientos, beneficiándote de lo que otros saben —sus experiencias, buenas prácticas, lecciones aprendidas...—.
- Vas a localizar a los compañeros referentes en conocimiento de las 15 materias definidas.
- Vas a optimizar tu tiempo al localizar rápida y fácilmente el conocimiento que puedas necesitar.
- Compartir tu conocimiento y experiencia te da visibilidad y enriquece tu marca personal.

ALGUNOS TIPS PARA AYUDARTE A COMPARTIR TU CONOCIMIENTO

La Gestión del Conocimiento es un proyecto nuevo dentro de nuestra organización, por eso te proponemos unas pautas sencillas de actuación para que te sea muy fácil comenzar a compartir tu conocimiento:

- Dedica 10 minutos cada semana a pensar qué



conocimiento has generado en ese tiempo. Una vez que lo tengas decidido, súbelo a Eureka. ¡No te va a llevar más de 5 minutos!

- Si estás trabajando en un proyecto, recuerda incluir una línea más en tus acciones: al finalizar el mismo, incorporar el conocimiento adquirido a Eureka.
- Plantéate que tu conocimiento va a servir para ayudar a otras personas que requieren saber sobre ese tema en concreto.
- Ten en cuenta que ese conocimiento que subas es una referencia de tu marca/ conocimiento profesional.

“LA RED INICIAL DE REFERENTES EN CONOCIMIENTO LA CONFORMAMOS **COMPAÑEROS DE MAPFRE DE TODO EL MUNDO, APORTANDO Y COMPARTIENDO LO QUE SABEMOS**”

César Becerril Marijuan, referente en varios conocimientos de la materia Comercial en Áreas Corporativas

¿QUÉ ES Y QUIÉNES SON LOS REFERENTES EN CONOCIMIENTO?

El proyecto de Gestión del Conocimiento y su almacén, Eureka, nacen con una figura esencial para este proyecto: el Referente en conocimiento. Son personas que tienen un elevado nivel de *expertise* en alguna/s de las 15 materias que MAPFRE ha establecido.

Los referentes en conocimiento se van a encargar de:

- Difundir el conocimiento de su materia en Eureka
- Validar el conocimiento que todos contribuyamos a Eureka (los conocimientos validados se identifican con una medalla dorada)
- Resolver las dudas que sobre su materia de conocimiento puedas tener

Todos los referentes están identificados en Eureka con el símbolo “e” y puedes localizarlos filtrando por “Referentes en conocimiento”



Los referentes en conocimiento han sido identificados por los responsables de cada una de las 15 materias de conocimiento.

EL CONOCIMIENTO TIENE UN VALOR INCALCULABLE. ¡VAMOS A CONSTRUIR JUNTOS Y A COMPARTIR EL CONOCIMIENTO EN MAPFRE!



“EL PROYECTO “GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO” NOS HA PERMITIDO DEFINIR UN ENTORNO ABIERTO Y LIBRE DE JERARQUÍAS QUE DEMOCRATIZA EL ACCESO AL CONOCIMIENTO, ENTENDIDO COMO CONCLUSIONES O BUENAS PRÁCTICAS QUE NOS PERMITAN AVANZAR CON MAYOR AGILIDAD GRACIAS A LA EXPERIENCIA DE OTROS COLEGAS EN MAPFRE. ES UNA FÓRMULA QUE PARTE DE LA CONFIANZA Y LA COLABORACIÓN COMO EJES PRINCIPALES, Y QUE A LOS EMPLEADOS NOS PERMITE SOBRESALIR POR NUESTRO CONOCIMIENTO Y SERVIR DE PUNTO DE REFERENCIA A OTROS, QUE EN SÍ MISMO YA ES CONOCIMIENTO ÚTIL. AHORA QUEDA LO MÁS DIFÍCIL, Y ES GENERAR ESE HÁBITO DE COMPARTIR Y SEGUIR ENRIQUECIENDO EUREKA”

Mónica Solaun,
responsable corporativa de intranet y digital workplace y líder del proyecto de Gestión del Conocimiento



eureka

¿QUÉ ES CONOCIMIENTO PARA MAPFRE?

Es el conjunto de saberes y experiencias, tanto internos de MAPFRE como externos, que nuestros empleados pueden compartir para ser transferidos a otros profesionales.

¿Cómo me ayuda MAPFRE a acceder al conocimiento?

Con un espacio específico en la intranet denominado “eureka” en el que todos podemos:

- Consultar y aportar conocimiento (interno de MAPFRE/externo)
- Localizar a los referentes en conocimiento



¿Qué voy a encontrar en “eureka”?

BUENAS PRÁCTICAS/ CASOS DE USO

SOLUCIONES TESTADAS PARA RESOLVER UN PROBLEMA O GESTIONAR UNA SITUACIÓN

LECCIONES APRENDIDAS

REFLEXIONES DE ÉXITO O DE MEJORA SOBRE LA GESTIÓN DE UN PROYECTO

ESTUDIOS/ INFORMES

PROPIOS O EXTERNOS

ENLACES A CONOCIMIENTO

WEBS O DOCUMENTOS

REFERENTES EN CONOCIMIENTO

¿Cuáles son los beneficios de compartir

- Mantiene el conocimiento de los empleados y de MAPFRE ordenado y accesible.
- Promueve los comportamientos Colabora y Comparte.
- Difunde mi conocimiento, el de mi área, mi país y de MAPFRE.
- Compartir mi conocimiento y experiencia me da visibilidad.
- Ser referente en un conocimiento me permite ayudar a mis compañeros.



¿Tienes alguna duda o consulta?

Escríbenos a: eureka@mapfre.com

#retoDigital

El futuro está en MAPFRE